Niveau(x) d'enseignement : 9 Numéro EDUQ : 9370501
Centre d'intérêt : 758

Charbonneau, Michèle.

Etude sur la situation de l'enseignement du français, langue étrangère au Centre de ressources en éducation populaire / par Michèle Charbonneau, Paul Desrosiers. -- Montréal : Commission des écoles catholiques de Montréal, Centre de ressources en éducation populaire, 1986.
143, [13] f. ; 28 cm.

Vedette(s)-secondaire(s) : Desrosiers, Paul * Commission des écoles catholiques de Montréal. Centre de ressources en éducation populaire

Descripteur(s) : Français (Langue) * Langue étrangère * Analyse de besoins * Questionnaire * Education des adultes

Compilation des données recueillies à l'aide de deux enquêtes en vue de préciser les besoins, attentes et critiques des apprenants et organismes desservis par le Centre de ressources en éducation populaire (Crep) en matière d'enseignement du français, langue étrangère. La première partie est consacrée aux apprenants et se divise en trois sections: un questionnaire-sondage rempli par écrit pour 95 apprenants, un questionnaire-sondage rempli oralement par 20 apprenants et une entrevue téléphonique auprès de 20 apprenants ayant abandonné en cours de session. La compilation statistique est suivie d'une courte analyse de suggestions concernant les questions. La deuxième enquête s'est effectuée auprès de dirigeants de huit organismes. Elle comprend également une compilation des résultats suivie d'une analyse et de suggestions. Un rapport détaillé sur chacune des entrevues auprès des responsables d'organismes est suivi d'une analyse en six points s'adressant à la direction du Crep et d'une série de recommandations. Questionnaires en annexe.

Type de document :

.9370501 B 3.5

ETUDE SUR LA SITUATION DE L'ENSEIGNEMENT DU FRANCAIS, LANGUE ETRANGERE

AU CENTRE DE RESSOURCES EN EDUCATION POPULAIRE

Par: Michèle Charbonneau
Paul Desrosiers

Centre de ressources en éducation populaire
Service de l'éducation des adultes
C.E.C.M.

Montréal, août 1986

CENTRE DE DOCUMENTATION
CREP

TABLE DES MATIERES

Page

PREFACE

INTRODUCTION

QUESTIONNAIRE REMPLI PAR ECRIT

Question 1 :	Sexe	4
Question 2 :	Age	4 à 5
Question 3 :	Année d'entrée au Canada	6 à 12
Question 4 :	Langue maternelle	13 à 15
Question 5 :	Langue parlée à la maison	16 à 19
Question 6 :	Langue parlée au travail	20 à 23
Question 7 :	Langue des médias fréquentés et langue utilisée dans les commerces du quartier	24 à 33
Question 8 :	Avez-vous des enfants à l'école?	34 à 37
Question 9 :	Existence des cours de français	38 à 41
Question 10:	Avez-vous déjà suivi un cours de français dans une autre école?	42 à 45
Question 11:	Avez-vous déjà abandonné un cours de français?	46 à 49
Question 12:	Pourquoi avez-vous décidé de vous inscrire à un cours à cette session-ci?	50 à 52
Question 13:	Liste des sujets dignes d'intérêt	53 à 55
Question 14:	Meilleure période de la journée pour suivre un cours de français	56 à 58
Question 15:	Meilleur jour de la semaine	
Question 16:	Nombre de jours par semaine	59 à 60
Question 17:	Nombre d'heures par semaine	59 à 60
Question 18:	Cours pendant la fin de semaine	61 à 62
Question 19:	Avez-vous l'intention de continuer à étudier?	63 à 68

Suggestions auxquelles nous amèment le questionnaire rempli par écrit 69 à 72

Page

ENTREVUES AUPRES D'APPRENANTS

I- Portrait-type de l'apprenant de Barthélémy-Vimont ayant accepté de passer l'entrevue 74 à 79

II- Motivation 80

III- Opinion sur le cours 81 à 82

IV- Opinion sur le formateur 83 à 89

Analyse des entrevues auprès d'apprenants 90 à 94

ENTREVUES TELEPHONIQUES AUPRES DE PERSONNES AYANT ABANDONNE

Rapport des entrevues 95 à 97

Analyse des entrevues téléphoniques 98 à 99

ENTREVUES AUPRES DES DIRIGEANTS D'ORGANISMES

. Bref historique des services dispensés aux organismes par le Crep 100 à 103

. Entrevnue avec Madame Louise Roskies du centre Saidye Bronfman 104 à 105

. Entrevue téléphonique avec Madame Lorraine Jacques du C.L.S.C. St-Michel 106 à 107

. Entrevue avec Madame Suzanne Brodeur et Messieurs Benoit Tremblay et Conrad Sauvé du YMCA International 108 à 110

. Entrevue avec Madame Isabelle Bouvier du Centre des Femmes 111 à 113

. Entrevue avec Monsieur Miguel Retamal du Centre Multi-ethnique St-Louis 114 à 115

. Entrevue avec Madame Yuk-Ling Cheng du Centre Uni de la Communauté chinoise de Montréal 116 à 117

. Entrevue avec Madame Mercedes Ganuza de la mission espagnole 118 à 120

. Entrevue avec Madame Diane Barbeau du P.E.C. 121 à 123

Suggestions suite aux entrevues auprès de dirigeants d'organismes 124 à 133

Page

CONCLUSION

- Recommandations adressées aux formateurs 137
- Recommandations adressées aux rédacteurs de contenus et de programmes 138
- Recommandations adressées à la direction du Crep 139 à 143

ANNEXES - QUESTIONNAIRES

PREFACE

La vigueur du Crep dépend de la qualité de ses services tant administratifs que pédagogiques; elle tient aussi au dynamisme déployé pour vivre dans un monde compétitif, financièrement rigoureux, démographiquement changeant et pédagogiquement exigeant.

Souhaitons que ce bilan, suivi des mesures aptes à rentabiliser cette énergie qui nous habite tous, contribuera à lui imprimer ce dynamisme.

Nous tenons à exprimer toute notre gratitude à l'instigatrice de cette étude, Madeleine Desnoyers, pour la ferveur et l'intelligence avec lesquelles elle a soutenu notre démarche.

Les auteurs

INTRODUCTION

INTRODUCTION

Cette étude a pour but de préciser les besoins, attentes et critiques des apprenants et organismes desservis par le Centre en éducation populaire (communément appelé Crep), de déterminer les conditions sociales, administratives et politiques qui affectent sa clientèle et finalement de proposer une orientation et des interventions qui augmentent la satisfaction de la clientèle et impriment une direction dynamique au Crep face aux conditions pouvant influer sur la demande de cours de français, langue étrangère.

Pour ce faire, nous avons procédé à deux enquêtes et les avons fait suivre d'analyses, suggestions et recommandations. La première est consacrée aux apprenants et se divise en trois parties: un questionnaire-sondage rempli par écrit par quatre-vingt-quinze apprenants, un questionnaire-sondage rempli oralement par vingt apprenants et une entrevue téléphonique auprès de vingt apprenants ayant abandonné en cours de session. La deuxième enquête vise les organismes: nous avons interviewé des responsables de huit organismes.

En ce qui concerne l'enquête auprès des apprenants, nous proposons au lecteur une compilation statistique suivie d'une courte analyse et de suggestions ad hoc question par question. Suite à cette compilation, le lecteur pourra prendre connaissance de trois séries de suggestions motivées s'adressant aux formateurs, aux rédacteurs de programmes et de contenus et à la direction du Crep. Ceci clôt la première partie de l'enquête auprès des apprenants.

Pour la deuxième partie, nous proposons au lecteur une simple compilation des résultats suivie d'une analyse comportant des suggestions fondées sur les résultats qui nous ont paru les plus révélateurs. Dans la troisième partie qui consiste, rappelons-le, en des entrevues téléphoniques auprès d'apprenants ayant abandonné, nous relatons globalement le contenu de ces entrevues et nous enchaînons avec une analyse de ce qui s'est dit. Ceci termine notre première enquête.

Poursuivant sa lecture, le lecteur prendra ensuite connaissance d'un rapport détaillé sur chacune des entrevues auprès de responsables d'organisme. Cette série de rapport est suivie d'une analyse en six points s'adressant à la direction du Crep.

L'étude se termine sur une série de recommandations adressées spécifiquement aux trois corps d'intervenants. Nous souhaitons au lecteur une lecture féconde et facile !

QUESTIONNAIRE REMPLI

PAR ECRIT

REPONSES

AU QUESTIONNAIRE REMPLI PAR ECRIT PAR DES APPRENANTS

L'enquête a été effectuée du 24 avril au 1er mai 1986 auprès de la clientèle immigrante régulilère de dix points de service de la Cecm. Trois personnes par groupe-classe ont été choisies au hasard pour y répondre.

Sur 110 questionnaires envoyés, 95 nous ont été retournés remplis. Nous vous présentons dans les pages suivantes un résultat sous forme de tableau commenté de notre compilation.

Nous avons ventilé les résultats en retenant comme dénominateur commun le sexe et l'âge des répondants regroupés dans une catégorie sensée correspondre à une étape de vie, prenant pour hypothèse qu'à un groupe d'âge donné correspondent grosso modo des besoins et attentes similaires. (C'est d'ailleurs une méthode utilisée par le ministère des communautés culturelles et de l'immigration du Québec, communément appelé; le M.C.C.I.

Cette représentation des résultats aurait en outre comme intérêt d'aider les formateurs à cerner plus rapidement les besoins et attentes des apprenants s'ils en connaissent l'âge approximatif.

Liste des points de service touchés lors de l'enquête

Les points de service suivants sont des organismes ou des comités de parents qui offrent à leurs membres des cours de français dispensés par le Crep.

1.	Ecole Saint-Simon-Apôtre	3 groupes -	9 questionnaires
2.	Ecole Montcalm	2 groupes -	6 questionnaires
3.	Communauté chinoise unie	2 groupes -	6 questionnaires
4.	Centre des femmes (Cirf)	3 groupes -	9 questionnaires
5.	YMCA International (jour)	2 groupes -	6 questionnaires
6.	Ecole Lambert-Closse	2 groupes -	6 questionnaires
7.	Mission espagnole	2 groupes -	6 questionnaires
TOTAL		16 groupes -	48 questionnaires

Ces sept points de service composent 39 p.100 des groupes ayant participé à l'enquête et leurs apprenants ont fourni 44 p.100 des questionnaires nous ayant été retournés.

Les trois points de service suivants sont des centres satellites sous la responsabilité du Service de l'éducation des adultes de la Cecm.

8.	Centre Saint-Pascal-Baylon	11 groupes - 25 questionnaires
9.	Centre Barthélémy-Vimont	8 groupes - 25 questionnaires
10.	Centre Darcy-McGee	6 groupes - 12 questionnaires
TOTAL		25 groupes - 62 questionnaires

Ces trois points de service composent 61 p.100 des groupes ayant participé à l'enquête et leurs apprenants ont fourni 56 p.100 des questionnaires nous ayant été retournés.

Question 1 : SEXE

Femmes: 56 (59%) Hommes: 39 (41%)

Question 2 : AGE

AGE	FEMMES		HOMMES	
	Nombre	%	Nombre	%
16 à 25 ans	7	13	6	18
26 à 35 ans	23	42	16	47
36 à 45 ans	16	30	9	26
46 à 55 ans	7	13	1	3
56 ans et +	1	2	2	6
n'ont pas répondu à cette question	2		5	
TOTAL	56		39	

Analyse : nette prédominance du groupe 26-35 tant chez les femmes (42 p.100) que chez les hommes (47 p.100).

Suggestion: il serait intéressant d'effectuer ou de consulter une étude sur les besoins spécifiques des personnes de ce groupe d'âge. C'est d'ailleurs, d'après le M.C.C.I., le groupe d'âge le plus important à entrer au pays.

REPARTITION DES IMMIGRANTS ADULTES AU QUEBEC PAR GROUPE D'AGE

	0-14	15-19	20-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 et +	TOTAL
1984	3,049	1,241	1,097	3,989	1,686	939	983	811	14,595
1983	3,836	1,492	2,096	4,165	1,766	1,033	1,113	831	16,332
1982	4,672	1,679	2,741	5,963	2,447	1,285	1,429	1,057	21,273
1981	4,484	1,743	2,966	5,829	2,245	1,291	1,441	1,064	21,063
1980	5,513	2,495	3,239	5,338	2,028	1,433	1,474	1,018	22,538
	21,554			25,284					95,801

22.49% enfants

26% du total des immigrants (excluant les enfants)

34% de notre clientèle potentielle

Question 3 : **ANNEE D'ENTREE AU CANADA**

Analyse : 43 p.100 des hommes et 37.5 p.100 des femmes sont entrés au Canada depuis deux ans ou moins; il s'agit donc de nouveaux venus probablement peu au courant des règles implicites et explicites de vie au Québec.

Suggestion: il faut prévoir un apprentissage centré sur des activités qui renseignent sur le mode de vie au Québec et sur les grandes priorités que sont l'emploi, le logement, la santé, la formation.

Question 3: Année d'entrée au Canada

	Femmes	Hommes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26-35
1986		3%	2%	0%	3%
1985	27%	28%	27%	25%	31%
1984	11%	10%	11%	7%	5%
1983	14%	15%	15%	14%	28%
1982	11%	5%	8%	11%	5%
1981	5%	8%	4%	4%	5%
1980	5%	8%	4%	9%	3%
1979	2%	3%	4%	7%	
1978	5%		2%	2%	3%
1977		3%	2%	2%	
1976	2%		2%	2%	
1975					
1974 à 1965	16%	13%	15%	16%	13%
1964 à 1955	2%	3%	2%	2%	
avant 1954	2%	3%	2%	2%	3%

ANNÉE D'ENTREE AU CANADA DES FEMMES, SELON LEUR GROUPE D'AGE

Année	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
1986							
1985		4	6	4	1		15
1984		2	2	1	1		6
1983			6	1	1		8
1982			2	3	1		6
1981			1				1
1980	1			2			3
1979				2	1		3
1978		1	1				2
1977							0
1976	1						1
1975							0
1974 à 1965			4	3	2		9
1964 à 1955						1	1
avant 1954			1				1

ANNEE D'ENTREE AU CANADA DES HOMMES

Année	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
1986			1				1
1985		2	6	3			11
1984		2		2			4
1983			3	1			6
1982		1				1	2
1981	2		1				3
1980	1	1	1				3
1979					1		1
1978				1			0
1977							1
1976							0
1975							0
1974 à 1965	2		1	2			5
1964 à 1955						1	1
avant 1954			(1 sans réponse)				1
TOTAL	5	6	16	9	1	2	39

REPARTITION DES IMMIGRANTS ADMIS AU QUEBEC DE 1980 A 1984 SELON LEUR CONNAISSANCE DU FRANCAIS ET DE L'ANGLAIS

	Français seulement	Français et anglais	Anglais seulement	Ni français ni anglais	TOTAL des immigrants
1984	3,523 / / / 24.1%	1,777 / / / 12.1%	3,555 / / / 24.3%	5,786 / / / 39.6%	14,641
1983	5,352 / / / 32.7%	1,773 / / / 10.8%	3,454 / / / 21.1%	5,795 / / / 35.4%	16,374
1982	6,773 / / / 31.8%	2,455 / / / 11.5%	4,098 / / / 19.3%	7,964 / / / 37.4%	21,290
1981	6,451 / / / 30.7%	2,095 / / / 10.0%	4,060 / / / 19.4%	8,375 / / / 39.9%	20,981
1980	4,669 / / / 20.7%	1,856 / / / 8.3%	4,048 / / / 18.0%	11,937 / / / 53.0%	22,510

Baisse de 35 % depuis 1980

Référence: Bulletin statistique annuel. L'immigration au Québec, années 1980-81-82-83-84

* 1985 n'était pas disponible au moment de la rédaction de cette étude

STATISTIQUE SUR LES REVENDICATEURS DU STATUT DE REFUGIES

- Officiellement 6,800 personnes ont revendiqué un statut de réfugiés au Québec en 1985

- Le Québec compte plus de la moitié des revendicateurs en attente d'une décision fédérale; c'est-à-dire 11,000 personnes

Pays d'origine des revendicateurs entrés en 1985			Langue seconde de ces pays
Sri-Lanka	:	29.3%	-- anglophone
Iran	:	10.8%	-- anglophone
Rép. Dominicaine	:	9.5%	-- hispanophone
Haïti	:	7.9%	-- créolophone - francophone
El Salvador	:	5.7%	-- hispanophone
Ghana	:	3.4%	-- anglophone
Jamaïque	:	3.3%	-- anglophone
Afghanistan	:	2.8%	--
Guatemala	:	2.0%	-- hispanophone
Autres	:	25.0%	

A cause des services existants, ces personnes sont concentrées dans la région de Montréal.

Référence: M. Jacques Landry - Conseiller aux programmes M.C.C.I.

PREVISIONS DU NIVEAU D'IMMIGRATION POUR 1986

- 18,000 entrées sont prévues

Catégorie personne en situation de détresse

4,000 admissions pour des motifs humanitaires dont 2,000 à titre de réfugiés sélectionnés à l'étranger:

Sud-Est asiatique:	800 personnes
Europe de l'est:	240 personnes
Afrique:	110 personnes
Amérique Latine:	360 personnes
Autres:	390 personnes

5,000 entrées de revendicateurs du statut de réfugié (entrées en catastrophe)

Réf.: Texte "Les dispositions du règlement québécois à l'égard des ressortissants étrangers en situation de détresse". Régis Vigneau, sous-ministre adjoint et directeur général du recrutement et de la sélection, février 1986.

Question 4 : **LANGUE MATERNELLE**

Analyse : Toutes catégories confondues, les Asiatiques comptent pour 21 p. 100 des apprenants, les Latins pour 47 p. 100 et les autres Indo-Européens, pour 32 p. 100.

Grosso modo, cela signifie que dans une classe de 20 apprenants, on retrouverait 4 Asiatiques, 10 Latins et 6 autres Indo-Européens. Il y a donc de fortes chances que le rythme d'apprentissage soit très différent d'un apprenant à l'autre.

Suggestion: D'abord, il faut favoriser l'acquisition et la pratique de techniques d'individualisation (d'enseignement en sous-groupe, notamment) chez les formateurs de façon qu'ils dirigent leur attention sur des besoins souvent antinomiques, mais néanmoins très féconds pour la vie de la classe.

Il faut ensuite tenir compte de cette réalité dans l'établissement de la proportion apprenants-formateur.

LANGUE MATERNELLE DES FEMMES

Age / Langue	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Allemande				1			1
Anglaise			2	1	1		4
Arabe			1				1
Arménienne		1					1
Chinoise			3	2	1		6
Créole	1	1		2			4
Espagnole	1	2	7	2	1		13
Grecque			2				2
Hollandaise			1				1
Italienne			2	1	1	1	5
Japonaise					1		1
Philipine			1	1			2
Polonaise			1	4	1		6
Portuguaise		2	1				3
Tamoule				1			1
Vietnamienne		1	2	1	1		5
							56

LANGUE MATERNELLE DES HOMMES

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Anglaise			1				1
Arabe	1		1				2
Chinoise		1		1		1	3
Espagnole		4	6	2			12
Grecque	1						1
Italienne	1		1			1	3
Khmère	1						1
Persane*			1	2			3
Polonaise			1	1			2
Portuguaise	1	1		1			3
Russe			1				1
Somalienne			2				2
Tamoule				1			1
Tchèque				1			1
Vietnamienne			2		1		3
							39

Question 5 : **LANGUE PARLEE A LA MAISON**

Analyse : Toutes catégories confondues, la quasi-totalité (94 p.100) parlent leur langue maternelle à la maison, mais phénomène intéressant, une bonne proportion parlent **aussi** le français (25 p. 100) ou l'anglais (21 p.100). C'est probablement avec leurs enfants et leurs amis que les apprenants utilisent ces deux langues.

Suggestion: Les situations de communication suggérant une relation parent-enfant devraient donc être utiles et appréciées du moins pour ceux qui ont déclaré avoir des enfants (environ 25 p. 100, selon la question 8).

LANGUES PARLEES A LA MAISON

	Femmes	Hommes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26-35
Langue maternelle	96%	92%	94%	95%	92%
Français	25%	26%	25%	23%	28%
Anglais	21%	21%	21%	18%	22%

LANGUE PARLEE A LA MAISON (HOMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle	2	4	6	7	1	1	21
Français		1	1				2
Anglais							
Français et anglais							
L.M. et Français			3	1		1	5
L.M. et anglais		1	1				2
L.M. et français et anglais	2		1				3
L.M. et autre langue			1	1			2
L.M. et anglais et autre langue			3				3
L.M. et français et autre langue							
Sans réponse	1						1
TOTAL	5	6	16	9	1	2	39

LANGUE PARLEE A LA MAISON PAR LES FEMMES

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle seulement	1	4	13	8	5		31
Français				1			1
Anglais			1				1
Langue maternelle et français	1	1	4	3	1		10
Langue maternelle et anglais			2	3	1	1	7
Langue m. et français et anglais		1	2				3
Langue maternelle et autre langue			1	1			2
Langue maternelle et anglais et autre		1					1

Question 6 : **LANGUE PARLEE AU TRAVAIL**

Analyse :

1. Notons que les sans-emploi comptent pour 21 p.100 chez les femmes (dont 13 p.100 chez les 26-35 ans) et pour 18 p.100 chez les hommes (dont 25 p.100 chez les 26-35 ans).

2. Les femmes utilisent moins l'anglais que les hommes; cela tient probablement à deux raisons: la nature des emplois qu'elles occupent et leur niveau de connaissance de l'anglais. Ce dernier point tire probablement son explication du fait qu'elles n'ont pas étudié l'anglais dans leur pays d'origine et qu'arrivées au Canada ne connaissant que leur langue maternelle, elles ont profité du réseau de cours de français gratuits aux immigrants, réseau qui n'a pas son équivalent pour l'anglais.

3. L'utilisation de l'anglais est 22 p.100 fois plus fréquente chez les 26-35 ans que chez les autres apprenants. Il s'agit d'un groupe majoritairement trilingue puisqu'ils déclarent à 75 p.100 utiliser le français et à 63 p.100, l'anglais, en plus de parler leur langue maternelle.

LANGUES PARLEES AU TRAVAIL

	Ensemble/76	Femmes/44	Hommes/32	Ensemble - 25-36/44	25-36/32
Français	74% 56/76	77% 34/44	69% 22/32	73% 32/44	75% 24/32
Anglais	50%	45%	56%	41%	63%
Langue maternelle	36%	35%	34%	39%	31%
Sans emploi/95	20%	21%	18%	20%	18%

LANGUE PARLÉE AU TRAVAIL (HOMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle	1						1
Français			1	2			3
Anglais		2	2	3	1	1	7
Français et anglais	1		6	2			9
L.M. et français		2	2	1			5
L.M. et anglais			1				1
L.M. et français et anglais	1	1					2
Sans travail				1			1
Retraité		1	4				5
Sans réponse	1					1	2

LANGUE PARLEE AU TRAVAIL PAR LES FEMMES

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	1	3	3	4	2		13
Anglais			3	3			6
Langue maternelle		1	1	1			3
Anglaise et française	1		7		1		9
Langue maternelle et français		1	5	2			8
Langue maternelle et anglais			1				1
Langue maternelle et français et anglais		2		1	1		4
Sans réponse			3	5	3	1	12

Question 7 : LANGUE DES MEDIAS FREQUENTES ET LANGUE UTILISEE DANS LES COMMERCES DU QUARTIER

Analyse : Contrairement à ce que certains pourraient penser, les apprenants sondés fréquentent nettement plus les médias français qu'anglais dans une proportion respective de 60, 57 et 74 p.100 pour la presse, la radio et la télévision française contre 35, 48 et 49 p.100 pour la presse, la radio et la télévision anglaise.

Fait particulier, 69 p.100 des hommes contre seulement 35 p.100 des femmes regardent la télévision en anglais et 54 p.100 des hommes contre seulement 27 p.100 des femmes utilisent l'anglais dans les commerces. Il semble donc que les femmes ont beaucoup moins tendance à utiliser l'anglais que les hommes.

FREQUENTATION DES MEDIAS ET LANGUE PARLEE DANS LES COMMERCES DU QUARTIER

	FRANCAIS	ANGLAIS	LES DEUX	MAT
JOURNAL	H. 72% / F. 53% T: 60%	H. 41% / F. 30% T: 35%	H. 21% / F. 7% T: 12%	H. 26% / F. 28% T: 27%
RADIO	H. 62% / F. 57% T: 57%	H. 54% / F. 43% T: 48%	H. 23% / F. 20% T: 21%	H. 13% / F. 21% T: 17%
TELE	H. 79% / F. 70% T: 74%	H. 69% / F. 35% T: 49%	H. 49% / F. 30% T: 39%	H. --- / F. --- T: ---
COMMERCES	H. 64% / F. 68% T: 66%	H. 54% / F. 27% T: 40%	H. 18% / F. 10% T: 14%	H. 18% / F. 18% T: 18%

LANGUE DES MEDIAS FREQUENTES PAR LES FEMMES

Le journal

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	2	2	7	6	2	1	20
Anglais		2	5	4			11
Langue maternelle			3	2	3		8
Français et anglais			3	1			4
Langue maternelle et français		2	3	1			6
Langue maternelle et anglais			1	1			2
Langue maternelle et français et anglais							
Aucun		1			1		2
Sans réponse			1	1	1		3
							56

LANGUE DES MEDIAS (HOMMES)

Journal

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle	1					1	2
Français	1	3	6	3			13
Anglais		2	2	2			6
Français-anglais	1	1	5	1			8
Langue maternelle et français	1		2	1	1	1	6
Langue maternelle et anglais				1			1
Langue maternelle et français et anglais	1						1
Aucun journal			1	1			2

LANGUE DES MEDIAS FREQUENTES PAR LES FEMMES

La radio

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	1	2	7	6	3		19
Anglais		1	7	4			12
Langue maternelle		1	2	2	2	1	8
Anglais et français	1	2	5	1	1		10
Langue maternelle et français			1	1			2
Langue maternelle et anglais				1			1
Langue maternelle et français et anglais			1				1
Aucun		1			1		2
Sans réponse				1			1
TOTAL							56

LANGUE DES MEDIAS (HOMMES)

Radio

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle	2					1	3
Français	1	2	6	4	1		14
Anglais		3	4	4			11
Français et anglais	2	1	6				9
Langue maternelle et français						1	1
Langue maternelle et anglais				1			1
Langue maternelle et français et anglais							

LANGUE DES MEDIAS FREQUENTES PAR LES FEMMES

La télévision

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	1	1	6	9	5		22
Anglais		1	8	2	1		12
Langue maternelle						1	1
Anglais et français	1	4	8	3	1		17
Langue maternelle et français							
Langue maternelle et anglais			1				1
Aucun		1		1			2
Sans réponse				1			1
TOTAL							56

LANGUE DES MEDIAS (HOMMES)

Télévision

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	2	1	4	3		1	11
Anglais	1	3	3	1			8
Français et anglais	2	2	9	5	1		19
Langue maternelle et français et anglais						1	1

LANGUE DES MEDIAS FREQUENTES PAR LES FEMMES

Langue parlée dans les magasins du quartier

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Français	1	3	7	7	5	1	24
Anglais		1	5	4			10
Langue maternelle		1	1	1	1		4
Langue maternelle et français		1	8				9
Langue maternelle et anglais							
Français-anglais	1			2			3
Langue maternelle et français et anglais		1	1				2
Langue maternelle et autre							
Sans réponse			1	2	1		4
TOTAL							56

LANGUE DES MEDIAS (HOMMES)

Langue parlée dans les magasins

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Langue maternelle				1			1
Français	3	3	4	2		1	13
Anglais	1	2	5	3			11
Français et anglais			5	2			7
Langue maternelle et français	1		1			1	3
Langue maternelle et anglais		1					1
Langue maternelle et français et anglais				1	1		2
Sans réponse			1				1

Question 8 : **AVEZ-VOUS DES ENFANTS A L'ECOLE ?**

Analyse : Les répondants se partagent également dans chaque catégorie. Le fait d'avoir ou de ne pas avoir d'enfants à l'école ne constitue donc pas une caractéristique majeure.

Suggestion: Il incombe donc à chaque formateur de s'enquérir de la situation dans sa classe, car évidemment, s'il enseigne pour un groupe de parents associé à un comité d'école, la relation parents-enfants-école risque de prendre bien plus d'importance que dans un autre centre.

Avez-vous des enfants à l'école ?

	Femmes	Hommes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26-35 ans
NON	52%	46%	49%	40%	60%
OUI	48%	54%	51%	60%	40%
Primaire	56%	65%	60%	48%	88%
Secondaire	31%	30%	31%	39%	6%
CEGEP	13%	5%	9%	13%	6%

Avez-vous de la difficulté à aider vos enfants à l'école ?

OUI				48%	54%
NON				42%	46%

8- Avez-vous des enfants à l'école (hommes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON		6	10	2			18
OUI	5		4	7	1	2	19
Primaire	2		4	6	1		13
Secondaire	2			2	1	1	6
Cegep	1						1
Université						1	1
C'est facile d'aider mon enfant à l'école			4	5	1		10
Ce n'est pas facile d'aider mon enfant à l'école	3			2		2	7
Sans réponse	2						2

Avez-vous des enfants à l'école (femmes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON	1	4	14	5	4	1	29
OUI	1	3	9	11	3		27
Primaire	1	3	9	5			18
Secondaire		1	1	6	2		10
Cegep			1	2	1		4
Sans réponse							
C'est difficile d'aider les enfants à l'école		1	6	7	1		15
Ce n'est pas difficile d'aider les enfants à l'école	1	1	3	4	2		11
Sans réponse		1					1

Question 9 : **EXISTENCE DES COURS DE FRANCAIS**

Analyse : Les amis sont en tête comme source d'information avec, toutes catégories confondues, 39 p.100. Suivent dans l'ordre, le journal (25 p.100), les feuilles aux écoliers (19 p.100), les affiches (11 p.100), la radio (5 p.100) et l'église (2 p.100).

La radio constitue un cas à part. Son efficacité n'est pas concrètement élevée, mais ses retombées ne sont cependant pas négligeables. Elle accentue la visibilité de la Cecm auprès des communautés culturelles, car le "prestige" de la radio rejaillit sur la Cecm et lui apporte une crédibilité importante dans le contexte de concurrence entre les écoles de langues. Enfin, la radio amorce peut-être le bouche-à-oreilles.

Question 9: EXISTENCE DES COURS DE FRANCAIS

	Femmes	Hommes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26-35 ans
Ami	39	36	39	42	33
Journal	23	26	25	16	35
Lettre à l'école	20	18	19	21	15
Radio	5	5	5	5	5
Affiche	9	15	11	11	12

9- Comment avez-vous appris l'existence des cours de français (femmes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
une affiche			3	2			5
des amis		5	6	8	3	1	23
une feuille distribuée à l'école de l'enfant		2	5	4			11
la radio			1	2			3
le journal	1	1	7	3	1		13
en allant demander moi-même à l'école			1				1
à l'église	1				1		2
Sans réponse					2		2

Comment avez-vous connu l'existence des cours de français (hommes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
une affiche		2	2	2			6
des amis	3	1	7	3			14
une feuille distribuée à l'école de mon enfant	1	2	1	3			7
la radio	1		1				2
le journal	2	1	7				10
information à l'immigration			1				1
je suis allé demander de moi-même à l'école			1				1
feuille à l'église				1			1
Sans réponse						1	1

Question 10: **AVEZ-VOUS DEJA SUIVI UN COURS DE FRANCAIS DANS UNE AUTRE ECOLE ?**

Analyse Les apprenants changent d'école en raison de plusieurs facteurs dont l'importance relative n'est malheureusement pas établie: style du formateur et atmosphère de l'école, mais également lieu de résidence et horaire de travail.

Avez-vous déjà suivi un cours de français dans une autre école ?

	Hommes	Femmes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26 - 35
NON	55%	47%	49%	41%	54%
OUI	45%	53%	51%	59%	46%

* 18% de tous les apprenants sont allés dans un COFI

19% des 26-35 ans y sont allés en comparaison de 18 pour tous les autres groupes d'âge

Avez-vous déjà suivi un cours de français dans une autre école ? (FEMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Non	1	5	7	9	2	1	25
Oui	1	2	16	7	5		31
C.O.F.I.		1	5	3	3		12
Pays d'origine	1		2				3
Université Mc Gill			1				1
High School of Montreal			2				2
Centre St-Pascal			2				2
Centre Père Marquette			1				1
Saidye Bronfman			1	1			2
C.L.S.C.			1				1
Mission espagnole				1			1
Dawson College				1			1
Au secondaire				1			1
YMCA					1		1
Centre L'hirondelle					1		1
Sans réponse		1	2				3

Avez-vous déjà suivi un cours dans une autre école (hommes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON	4	3	9	3		2	21
OUI	1	3	7	6	1		17
Cofi		1	2	1	1		5
Université Mc Gill		1					1
Pays d'origine		1	1				2
Centre Père Marquette			1				1
Université de Toronto			1				1
High School of Montreal			1				1
Commission scolaire de Pierrefonds			1				1
C.L.S.C. Côte-des-Neiges				2			2
Centre Lucien Pagé				1			1
Centre St-Pascal				1			1
CEGEP de St-Hubert				1			1
Université de MTL	1						1

Sans réponse

Question 11: **AVEZ-VOUS DEJA ABANDONNE UN COURS DE FRANCAIS ?**

Analyse : Comme le questionnaire a été passé vers la fin de la session, ce sont en grande majorité des "tenaces" qui y ont répondu. Il n'est donc pas étonnant que les abandons y soient peu nombreux.

A cet égard, nous ne considérons pas ces résultats comme représentatifs. Nous avons donc interrogé vingt apprenants ayant abandonné; le lecteur pourra en parcourir un compte rendu plus loin dans cette étude.

Avez-vous déjà abandonné un cours de Français ?

	Hommes	Femmes	Ensemble des apprenants	Ensemble des apprenants sans les 26-35	Ensemble des 26 - 35
OUI	19%	9%	14%	12%	26%
NON	81%	91%	86%	88%	84%

AVEZ-VOUS DEJA ABANDONNE UN COURS ?

Note: il peut y avoir plus d'un facteur d'abandon par apprenant

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON							
OUI	1	6	20	15	6	1	49
J'ai été MALADE			3	1	1		5
L'école était TROP LOIN			1				1
Il faisait TROP FROID dehors			1				1
J'ai TROUVE DU TRAVAIL							
J'ai PERDU MA GARDIENNE			1		1		2
Je n'AVAIS PAS DE GARDIENNE							
Je n'AIMAIS PAS LA MANIERE D'ENSEIGNER du professeur				1			1
Je n'APPRENAIS RIEN d'utile pour ma vie							
Je ne faisais PAS ASSEZ DE GRAMMAIRE							
Je ne faisais PAS ASSEZ DE CONVERSATION		1					1
Je NE COMPRENAIS PAS les explications							
C'était ENNUYANT							
Sans réponse	1	1					2

Avez-vous déjà abandonné un cours ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON	4	5	12	7		1	29
OUI	1		3	2	1		7
J'ai été MALADE			1				1
L'école était TROP LOIN							
Il faisait TROP FROID dehors							
J'ai TROUVE DU TRAVAIL			3	1	1		5
J'ai PERDU MA GARDIENNE							
Je n'AVAIS PAS DE GARDIENNE							
Je n'AIMAIS PAS LA MANIERE D'ENSEIGNER du professeur							
JE N'APPRENAIS RIEN d'utile pour ma vie							
Je ne faisais PAS ASSEZ DE GRAMMAIRE							
Je ne faisais PAS ASSEZ DE CONVERSATION				1			1
Je NE COMPRENAIS PAS les explications				1			1
Le niveau du cours était TROP FAIBLE				1			1
Je N'AVAIS PLUS LE TEMPS	1						1
C'était ENNUYANT							
Sans réponse		1	1			1	3

Question 12: **POURQUOI AVEZ-VOUS DECIDE DE VOUS INSCRIRE A UN COURS A CETTE SESSION-CI ?**

Analyse : Tout en affirmant que l'approche communicative se trouve pleinement justifiée eu égard aux réponses des apprenants, nous ajoutons qu'il est important de faire un bon dosage entre situations de communication reliées au travail et situations de communication reliées aux échanges en société puisque les trois quarts des répondants soutiennent que c'est pour parler français au travail qu'ils viennent à l'école et du même souffle les deux tiers d'entre eux affirment vouloir apprendre le français pour communiquer avec les gens en général.

Pourquoi avez-vous décidé de vous inscrire maintenant (femmes) ?
(Note: plus d'une réponse peut être choisie par chaque participant)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
J'ai besoin de parler français à mon travail		6	15	10	2		33
J'ai besoin de parler français au professeur de mon enfant	1	2	7	6			16
J'ai besoin de parler français à d'autres personnes		5	17	14	4	1	41
Ca me permet de rencontrer d'autres personnes	1	4	14	8	2	1	30
Sans réponse	1				1		2

Sans âge: Non - 14 Oui - 1 (Hommes) Je n'avais plus le temps.

Pourquoi avez-vous décidé de vous inscrire maintenant ?

J'en avais besoin	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
A mon travail	4	4	8	9	1	1	27
Pour parler au professeur de mon enfant	3		2	5	1		11
Parler à d'autres personnes	2	5	10	6		1	24
Rencontrer des gens	1	2	7	5			15
Sans réponse			2				2

Pour parler au professeur - Voir le nombre d'hommes qui ont des enfants

Question 13: **LISTE DE SUJETS DIGNES D'INTERET**

Analyse : Nous renvoyons le lecteur au tableau et à ses propres conclusions, en lui faisant simplement remarquer que, fait singulier, la culture recueille les suffrages de 50 p.100 d'hommes et que de leur côté, les femmes privilégient dans la même proportion la santé.

Enfin, notons que les "achats" et les "réparations", sujets éminemment importants dans toute société, sont négligés. Serait-ce que ces besoins furent comblés en début de session par de valeureux formateurs?

SUJETS PARLES A L'ECOLE (FEMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Assurance-chômage		2	6	4	2	1	15
Immigration	1	3	9	6	1		20
Assurance-maladie		2	12	9	2	1	26
Impôt		1	7	4	2		14
Permis de conduire		4	5	6	2		17
Système scolaire		1	11	5	1		18
Logement		2	6	4	3		15
Banque		2	5	7	2	1	17
Réparation		2	3	2	1		8
Achats		2	3	6	1	1	13
Avocat	1	1	8	4	3		17
Culturelle	1	2	9	6	2		20
Autres		A	B	C	D		

A: . le français écrit
. aide aux malades

B: . tous sont bien
. actualité du monde
. théâtre/chansionniers

C: . cours professionel (2 sans réponse)

D: (1 sans réponse)

LISTE DES SUJETS POUR LA CLASSE (HOMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Assurance-chômage	1	1	4	2			8
Immigration	2	3	7	3		1	16
Assurance maladie	1	1	7	3		1	13
Permis de conduire	1	1	3	3			8
Système scolaire	1	3	4	5		1	14
Logement	1	2	6	4		1	14
Banque	1	1	6	2		1	11
Réparation		1	3	3			7
Achat		1	2	2			5
Avocat		1	5	2		1	9
Culturelle		5	9	4		1	19
Impot	1	2	7	2		1	13
Autre		1*					
Sans réponse	2		1		1		4

* Système politique

Question 14: **MEILLEURE PERIODE DE LA JOURNEE POUR SUIVRE UN COURS DE FRANCAIS**

Question 15: **MEILLEUR JOUR DE LA SEMAINE**

Question 16: **NOMBRE DE JOURS PAR SEMAINE**

Question 17: **NOMBRE D'HEURES PAR SEMAINE**

Question 18: **COURS PENDANT LA FIN DE SEMAINE**

Analyse : Bien entendu, les répondants se sont inscrits à un cours de français dont l'horaire leur convenait, ce qui explique la tendance observée aux tableaux pour des formats déjà offerts au Crep.

Néanmoins, le nombre de sans-emploi déclaré à la question 6 (langue parlée au travail) nous permet de croire que les cours de jour seraient populaires. De plus, nous avons traité ce sujet avec des dirigeants d'organisme et le lecteur pourra prendre connaissance de leurs commentaires au chapitre **Entrevues avec des dirigeants d'organisme .**

MEILLEURE PERIODE DE LA JOURNEE POUR COURS (FEMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Matin	1	1	1	4			7
Après-Midi		2	2				4
Soir	1	4	19	13	7	1	45
Lundi	1	5	16	12	3		37
Mardi	2	5	16	13	4	1	41
Mercredi	2	5	17	10	2		36
Jeudi	2	3	12	11	4	1	33
Vendredi		2	5	4	2		13
Samedi		3	3		1		7
Dimanche		1	2		1		4
Sans réponse			1				1

* Les questionnaires ont surtout été remplis par des personnes inscrites le soir.

MEILLEURE PERIODE DE LA JOURNEE POUR UN COURS (HOMMES)

Le meilleur jour pour aller à un cours

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Matin		2	2	2*			6
Après-midi	1		2	1			4
Soir	4	4	12	7		2	29
Lundi	2	4	9	8			23
Mardi	2	3	14	6		1	26
Mercredi	3	4	9	9			25
Jeudi	2	3	9	6		1	21
Vendredi	1	5	2	2*			10
Samedi		2	1	1	1	1	6
Dimanche	2	1	1	1	1	1	7

* Les 2 précisent que s'ils n'ont pas de travail, ils préfèrent le matin.

Combien de fois par semaine ? Combien d'heures ? (Femmes)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
2 jours		2	11	9	6	1	29
3 jours	1	3	7	4	1		16
4 jours	1	4	6	4			15
5 jours		3	2		1		6
2 heures	1		4	2	1		8
3 heures		4	15	14	4	1	38
4 heures		4	9	1	1		15
5 heures		2					2
6 heures	1	2					3
Sans réponse				1*	1**		

1* pour 1ère question
1** pour 2e question

*** Les personnes qui ont répondu à ces questions sont toutes inscrites à des formats de 2 jours /3 heures à l'exception de 5 groupes de cours intensifs de 4 jours/4 heures

COMBIEN DE FOIS PAR SEMAINE (HOMMES)

Nombre d'heures

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Deux jours	2	2	6	3	1	2	16
Trois jours	2	2	7	2			13
Quatre jours	1		4	4			9
Cinq jours		3	1				4
2 heures	1	1	1	1		1	5
3 heures	4	3	14	7		1	29
4 heures	1	3	1	2			7
5 heures		1					1
6 heures					1		1

Aimeriez-vous des cours la fin de semaine ? (Hommes)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON	3	2	6	7		1	19
Toute la journée - samedi	1		2				3
Toute la journée - dimanche	1		5				6
Toute la journée - sam./dim.	2	1	2		1		6
Partie du samedi		2 a-b	1 a	1 c	1 e		am: 2 soir: 2
Partie du dimanche				1 c	1 d		am: 1 pm: 1 soir: 1
Sans réponse				1			1
Autre		1 a					

a: sans préciser b: matin c: matin/soir d: après-midi e: soir

COURS DE FRANCAIS LA FIN DE SEMAINE (FEMMES)

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
Toute la journée du samedi	1	1 a	4	2	1		9
Toute la journée du dimanche		1	1				2
Toute la journée Samedi et dim.			1				1
Seulement une partie du samedi		1 b	5 b 1 c 1 d	1 b	1 d		am: 7 pm: 1 soir: 2
Seulement une partie du dim.					1 c		pm: 1
NON	1	4	12	13	4	1	35
Sans réponse				1	1		2

a: 9 h. à 2 h. b: matin c: après-midi d: soir

Question 19: **AVEZ-VOUS L'INTENTION DE CONTINUER A ETUDIER ?**

Analyse : Plus de 90 p.100 des répondants ont signalé leur intention de continuer à étudier, ce qui nous permet de conclure qu'il est dans leur intérêt de terminer leur cours de français avec une connaissance à tout le moins de niveau primaire du français écrit et que les apprenants profiteraient volontiers d'un service de référence.

Suggestion: Il est à noter que le Crep bénéficierait d'un avantage concurrentiel s'il offrait un service de référence, car il serait, sauf erreur, le seul centre de formation linguistique à offrir un tel service aux apprenants.

Avez-vous l'intention de poursuivre des études (hommes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON				1	1	1	3
Formation professionnelle	2	2	6	1			11
Métier		2	5	4			11
Finir le secondaire			2	3			5
Oui, sans préciser	1	2	1				4
OUI	1 a	1 a	2 b			1 c	5
Sans réponse	1						

a: cours de français

b: université

c: anglais et français

Avez-vous l'intention de continuer à étudier (femmes) ?

	Sans âge	16 à 25 ans	26 à 35 ans	36 à 45 ans	46 à 55 ans	56 ans et +	TOTAL
NON	1	1	1		1		4
Formation prof.		4	7	3	1		15
Métier	1	2	3	8			14
Finir le secondaire	1	4	3	6	1		15
Autre	1 a	1 a 2 c	4 b 1 d 1 a 1 e	4 b	1 f 2 b	1 g	
Sans réponse			1				
Indécit			1		1		2

a: cours français écrit

b: français

c: autre cours de français

d: université

e: histoire

f: français-conversat.

g: apprendre le français

Analyse : A partir d'un échantillonnage pris au hasard dans des DMC du centre Barthélémy-Vimont, nous avons calculé la scolarité moyenne d'hommes et de femmes inscrits au cours de français, sans tenir compte de la variable âge. Le centre B.-Vimont est représentatif de l'ensemble des organismes du Crep puisque sa clientèle se recrute parmi la population immigrante en général. Le centre ne s'adresse pas à une ethnie spécifique (ex.: mission espagnole) ou à une catégorie de personnes en particulier (ex.: le centre des femmes).

Scolarité moyenne

Hommes : 12.57 années
Femmes : 11 années

Selon les statistiques du M.C.C.I., il y a une nette tendance à admettre des immigrants de plus en plus scolarisés. En 1980, 16.3 p. 100 des nouveaux arrivants déclaraient une scolarité de 14 à 16 ans contre 20.8 p. 100 en 1984 et 9.1 p. 100 en déclaraient une de 17 ans et plus en 1980 contre 14.5 p. 100 en 1984.

Par contre, le groupe des sous-scolarisés (0 à 6 ans) chutait. Il est passé de 18 p. 100 en 1980 à 11.8 p. 100 en 1984.

Le groupe des scolarisés moyens a également baissé. Il est passé de 56.6 p. 100 en 1980 à 52.3 p. 100 en 1984.

Suggestion: Pour retrouver une activité professionnelle équivalente à celle laissée dans leur pays d'origine, 35 p. 100 de notre clientèle potentielle aura possiblement besoin de maîtriser le français écrit à un niveau égal aux francophones. Il serait donc nécessaire de développer des cours de français écrit pour immigrants à la suite du GFF 252.

Répartition des travailleurs* immigrants admis au Québec de 1980 à 1984 selon des groupes d'années de scolarité.

	0 - 6	7 - 13	14 - 16	17 et +	TOTAL
1984	771 / / / 11.8%	3,434 / / / 52.3%	1,366 / / / 20.8%	951 / / / 14.5%	6,564
1983	807 / / / 11.9%	3,558 / / / 52.5%	1,315 / / / 19.4%	967 / / / 14.3%	6,765
1982	1,172 / / / 11.7%	5,683 / / / 56.9%	1,849 / / / 18.5%	1,290 / / / 12.9%	9,994
1981	1,306 / / / 13.2%	5,699 / / / 57.5%	1,789 / / / 18.1%	1,055 / / / 10.6%	9,906
1980	1,773 / / / 18.0%	5,582 / / / 56.6%	1,610 / / / 16.3%	903 / / / 9.1%	9,868

* Cette statistique n'inclue pas tous les immigrants. Elle se limite aux personnes qui se destinent au marché du travail.

SUGGESTIONS AUXQUELLES NOUS AMENE LE QUESTIONNAIRE REMPLI PAR ECRIT

Voici donc adressées aux formateurs, aux rédacteurs de contenu et de programme ainsi qu'à la direction du Crep les principales suggestions que l'analyse des résultats nous amène à formuler.

Pour connaître l'impact des réponses données à chaque question, le lecteur voudra bien se reporter à l'analyse amenée après chaque série de tableaux.

Suggestions adressées aux formateurs

- Puisqu'environ 45 p. 100 des apprenants sont arrivés au pays depuis deux ans ou moins (question 3), les formateurs devraient faire une large place aux sujets d'intégration à la vie économique et sociale tels que la santé, l'emploi, le logement, la formation.

- Puisque près de 75 p. 100 des apprenants regardent la télévision en français (question 7), les formateurs devraient utiliser davantage ce média (et développer une technique d'utilisation) à des fins de communication et de pédagogie.

- Puisque les trois quarts des apprenants ont besoin de parler français à leur travail et que les deux tiers veulent pouvoir parler français avec des gens en général (question 12), les formateurs devraient veiller à proposer un large éventail de situations de communication et donc, éviter de se cantonner dans un secteur particulier de la vie.

- Puisque statistiquement les formateurs ont de bonnes chances de se retrouver devant un groupe d'apprenants au rythme d'apprentissage très différents (Asiatiques et Latins de la question 4), les formateurs devraient développer des techniques d'enseignement individualisé, notamment en sous-groupe et prévoir du matériel en conséquence. En corrollaire, nous suggérons aux formateurs d'insister auprès de la direction du Crep sur ce besoin.

Suggestions adressées aux rédacteurs de contenu et de programme

- Puisqu'environ 45 p. 100 des apprenants sont arrivés au pays depuis deux ans ou moins (question 3), les rédacteurs devraient faire une large place aux sujets d'intégration à la vie économique et sociale tels que la santé, l'emploi, le logement, la formation.

- Puisque près de 75 p. 100 des apprenants regardent la télévision en français (question 7), les rédacteurs devraient développer des techniques (et non du matériel, car celui-ci se périmerait beaucoup trop vite) d'utilisation de la télévision à des fins communicatives et pédagogiques.

- Puisque le groupe des 26-35 ans constitue environ 45 p. 100 des apprenants (question 2) et que la tendance s'accentue d'année en année selon les statistiques du M.C.C.I., les rédacteurs devraient avoir particulièrement en tête (mais non exclusivement) ce groupe d'âge lors de leurs travaux.

Suggestions adressées à la direction du Crep

- Puisque "les amis" constituent dans une proportion de près de 40 p. 100, le canal de recrutement le plus important (question 9), la direction du Crep devrait sauvegarder la continuité physique (éviter les fermetures de lieux d'enseignement, s'efforcer de garder ces lieux ouverts à l'année longue lorsqu'il y a une demande suffisante, envisager de résister aux "creux de vague") et pédagogique (modifier l'équipe avec prudence), car les autres moyens de recrutement sont soit beaucoup moins efficaces, soit inaccessibles.

- Puisque 90 p. 100 des répondants ont signalé leur intention de continuer à étudier à la fin de leur cours de français (question 19), la direction du Crep devrait organiser et publiciser un service de référence dans ses centres qui ait comme mission de renseigner les apprenants sur les démarches et les conditions d'admission à d'autres centres de formation et de les aider concrètement à se faire admettre dans ces centres.

- Puisque les femmes constituent près de 60 p. 100 de la clientèle du Crep (question 1) et que 55 p. 100 d'entre elles ont entre 16 et 35 ans (question 2), le Crep devrait envisager la mise en place d'un service de garde dans ses centres.

ENTREVUES

AUPRES

D'APPRENANTS

ENTREVUES AUPRES D'APPRENANTS

I- PORTRAIT-TYPE DE L'APPRENANT DE BARTHELEMY-VIMONT AYANT ACCEPTE DE PASSER L'ENTREVUE

Cet apprenant est âgé de 16 à 25 ans. il est arrivé au Canada depuis moins de cinq ans. Il est hispanophone ou de langue latine. Le français est la deuxième langue étrangère qu'il apprend. Au travail, il utilise le français et sa langue maternelle, tout comme dans les commerces. Il est attiré par la culture française puisqu'il lit le journal, écoute la radio et regarde la télévision en français. Il est venu au centre suite à la recommandation d'un ami.

Note méthodologique

Le centre comptait quatre classes de cours intensif et quatre classes de cours régulier. Dix personnes provenant de chaque format ont passé l'entrevue. Après avoir énoncé l'objectif de ces entrevues: "améliorer la qualité des services du centre en connaissant mieux les besoins, attentes et critiques des apprenants", chaque formateur a fait appel à un volontaire. Certaines entrevues ont été effectuées en langue maternelle.

PORTRAIT GENERAL DES PERSONNES QUI ONT PARTICIPE AUX ENTREVUES

1. Age

20 entrevues	12 femmes	8 hommes
16 à 25 ans	4	5
26 à 30 ans	1	
31 à 35 ans	1	2
36 à 40 ans	4	
41 à 45 ans	1	
55 ans et +	1	1

45 % appartiennent au groupe 16 à 25 ans
20 % appartiennent au groupe 26 à 35 ans
25 % appartiennent au groupe 36 à 45 ans
10 % appartiennent au groupe 55 ans et +

2. Année d'entrée au Canada

Année	femmes	hommes
1986		1
1985	3	3
1984	2	
1983	1	1
1981		1
1980		2
1979 à 1970	3	
avant 1970	3	

100% des hommes sont entrés au Canada il y a moins de 5 ans contre 50% des femmes

75% de tous les apprenants sont entrés au Canada il y a moins de 5 ans

3. Niveau de compétence en français

Niveau	Femmes	Hommes	
1	2		Les apprenants ont
2	4	1	été choisis parmi
3	3	3	tous les niveaux
4		2	offerts
5	1	2	
6	2		

4. Langue maternelle

Langue	Femmes	Hommes	
anglais	2		30% sont hispano-
arabe	1		phone
arménien	1		
créole	1	1	55% sont de langue
espagnol	3	3	d'origine la-
grec			tine
polonais	1	2	
portuguais	1	2	
tchèque	1		

5. Langues connues - langues utilisées

Deuxième langue apprise

Langue	Femmes	Hommes	
français	9	4	65% ont le français
anglais	3	2	comme deuxième lan-
russe		1	gue apprise contre
espagnol		1	25% pour l'anglais

Langue parlée au travail
(plus d'un choix est possible)

Langue	Femmes	Hommes
français	5	4
anglais	3	1
langue maternelle	4	3
sans emploi	3	1

45% utilisent le français
20% utilisent l'anglais
35% utilisent leur langue maternelle
20% sont sans emploi

Langue parlée dans les commerces du quartier - Enquête faite dans le quartier Parc Extention
(plus d'un choix est possible)

Langue	Femmes	Hommes
français	5	4
anglais	5	1
langue maternelle	6	3

45% utilisent le français
30% utilisent l'anglais
45% utilisent leur langue maternelle

Langue des médias

journal

Langue	Femmes	Hommes
français	10	7
anglais	5	2
lanque maternelle	4	1

85% ont accès au journal français
55% ont accès au journal anglais
20% lisent le journal dans leur langue maternelle

radio

Langue	Femmes	Hommes
français	9	7
anglais	5	3
lanque maternelle	2	2

80% ont accès à la radio en français
40% ont accès à la radio en anglais
20% écoutent la radio dans leur langue maternelle

télévision

Langue	Femmes	Hommes
français	9	7
anglais	9	2

80% regardent la télévision en français contre
45% en anglais

6. Comment avez-vous appris l'existence des cours de français ? (plus d'un choix est possible)

	Femmes	Hommes
ami	5	6
lettre de l'école	2	
affiche	5	1
journal	1	1
radio		1

55% sont venus sur la recommandation d'un ami
30% ont vu l'affiche à la porte du 630 St-Roch
10% ont été informés par une lettre de l'école
00% ont été informés par le journal

II- MOTIVATION (question ouvertes)

7. Pourquoi avez-vous décidé de suivre un cours de français ?

- Pour **communiquer** avec les gens
  pour **vivre** à Montréal (7)
- J'ai besoin de parler français à mon **travail**
  pour améliorer mes conditions de **travail** (6)
- J'ai maintenant le **temps**
  je suis en chômage, j'ai donc le **temps** (3)
- Par satisfaction personnelle (2)
- Pour parler aux professeurs de mes enfants (1)
- L'école est près de chez moi (1)

8. Avez-vous déjà abandonné un cours ?
   Si oui, pourquoi ?

- Non (13)
- Oui, parce que j'ai trouvé du travail (3)
- Oui, parce que j'ai été malade (2)
- Oui, parce que je n'étais pas au bon niveau (1)
- Oui, parce que le professeur parlait trop portuguais (1)

9. Où est-ce le plus important de parler français ?

. A l'hôpital, à la banque, à l'école, au magasin, au restaurant, à la discothèque
partout, avec tout le monde (10)

. Au travail (8)

. Au téléphone (par exemple avec l'immigration) (1)

. Avec les amis québécois (1)

III- OPINION SUR LE COURS (question ouverte)

10. Ce que vous faites en classe vous aide-t-il à vous sentir mieux dans les circonstances suivantes:

- à votre travail ?

. Je ne sais trop (8)

. Oui (8)

. Sans objet (4)
je travaille seul
je ne travaille pas
je suis en congé de maladie

- dans les commerces et organismes comme l'immigration ?

. Oui (14)

. Je ne sais trop (6)

- avec les gens ?

  . Oui (17)

  . Je ne sais trop (3)

- avec les médias ?

  . presse: Oui (16)
  Je ne sais trop (4)

  . radio : Oui (18)
  Je ne sais trop (3)

  . télé : Oui (17)
  Un peu (2)
  Je ne sais trop (1)

  . panneaux-réclames et panneaux de renseignements:

  : Oui (14)
  : Je ne sais trop (5)
  : Un peu (1)

IV- OPINION SUR LE FORMATEUR (question ouverte)

11. Parlez de votre professeur

La très grande majorité se sont déclarés très satisfaits de leur formateur, sauf deux qui nous ont dit avoir un formateur distant, aux explications compliquées et embrouillées et à qui ils ne pouvaient pas dire ce qu'ils pensaient.

En général, les autres considèrent avoir un professeur dynamique, attentif à eux, qui communique et explique facilement. Ils se sont accordés pour souligner l'empathie de leur formateur, la qualité de ses explications et la diversité des activités d'apprentissage proposées. En ce qui concerne ce qu'ils ont aimé le moins, deux apprenantes nous ont dit ne pas aimer faire de grammaire, une autre a jugé inutile l'étude systématique des verbes pour en arriver à parler, un autre nous a confié qu'il n'aimait pas les exercices sur des annonces publicitaires.

Enfin, nous leur avons demandé s'ils sentaient que c'était facile de parler de leurs besoins et également de ce qu'ils n'aimaient pas au formateur. La quasi-totalité nous ont répondu que les formateurs eux-mêmes s'informaient en général de la compréhension du groupe ainsi que de ses goûts et de ses sentiments face à telle ou telle activité.

12. Nommez des activités que vous trouvez instructives et des activités que vous ne trouvez PAS instructives.

- conversation en sous-groupe:

Oui (13)
. aide à s'habituer à parler français
. aide à mieux connaître les collègues

Non (4)
. apprend ainsi les erreurs des autres
. préfère le dynamisme de tout le groupe

Plus ou moins (2)
. Tout dépend des participants, chacun a la chance de parler, mais apprend les erreurs des autres

Indifférent (1)

- fêtes:

Oui (12)
N'en ont jamais fait (8)

- jeux:

Oui (13)

Je ne sais trop (4)

Non (3)
. un apprenant souligne qu'il n'est pas un enfant

- exercices de grammaire:

  Oui, MAIS (8)
  . MAIS c'est difficile
  . MAIS la conversation est plus importante

  Oui (5)
  . parce qu'elles ont besoin de l'écrit

  Non (7)
  . car on devrait faire les exercices à la maison
  . car j'ai déjà étudié tout cela dans mon pays, mais je ne parle pas pour autant

- écouter des cassettes:

  Oui (15)
  . un apprenant souligne son goût pour la musique

  Non (5)
  . c'est trop rapide et je ne comprend pas assez

- lecture de journaux:

  Oui (18)
  Je ne sais trop (2)

- visionnement de films:

  Oui (10)

  Non (3)
  . on peut faire cela en dehors des cours
  . je ne comprends pas assez

  Je ne sais trop (3)

  On n'en a jamais regardé (4)

- autres:

  - la **chanson** (excellent moyen d'acquérir du vocabulaire)

  - avoir un **invité** québéquois

  - faire des exercices de **phonétique**

  - travailler avec des **illustrations**

  - faire plus d'exercices **oraux** (formateur-apprenant)

13. Comparez vos cours de langues

- J'en suis à mon premier cours (4)
- J'ai appris l'espagnol TOUT SEUL parce que j'habitais près de la frontière (un portuguais)

- Je n'ai pas aimé mon cours de français à l'Alliance, parce que le professeur ne se préoccupait pas des BESOINS des étudiants.
- Notre cours actuel RESSEMBLE à notre cours au Cofi (2 apprenants)
- Notre cours au Cofi ne nous apprenait pas l'ESSENTIEL pour VIVRE en français (2 appren.)
- Je suis très SATISFAITE de mon cours à l'Université de Montréal
- J'ai suivi plusieurs cours à B-Vimont. Je suis SATISFAIT des professeurs et j'apprécie la CONTINUITE entre les cours. (2 apprenants)
- J'ai suivi un cours d'anglais et je préfère le cours de français parce qu'il y a et de l'ORAL et de l'ECRIT. (2 apprenants)
- J'ai suivi un cours de français à une école sur Jarry. Le professeur était très souvent ABSENT. On faisait TROP DE GRAMMAIRE et PAS ASSEZ DE CONVERSATION.
- J'apprécie que la classe soit multilingue. En Pologne, l'enseignement se faisait par la TRADUCTION. Ici, le professeur ne parle QUE LE FRANCAIS et c'est un avantage.
- Je trouve mon GROUPE TRES SYMPATHIQUE et cela me motive à venir régulièrement au cours.
- J'ai suivi un cours à Sainte-Croix. Il y avait 25 ETUDIANTS dans la classe. C'était trop, car le professeur n'avait PAS ASSEZ DE TEMPS POUR CHACUN.
- J'ai suivi un cours à l'église Saint-Roch avec un professeur bénévole qui MANQUAIT D'EXPERIENCE et ne REPONDAIT PAS TOUJOURS aux questions des étudiants.

14. <u>Si vous avez déjà suivi un cours de langue, qu'est-ce qui vous a le plus plu ?</u>

- Je n'ai jamais suivi d'autres cours; je ne sais trop (5)
- Ma MOTIVATION (j'ai appris l'anglais seul parce que j'en avais besoin pour poursuivre des études de technicien).
- Parler avec des GENS (j'ai appris l'essentiel de mon anglais avec des Américains en Espagne, des Grecs et des Iraniens à Parc Extension.
- Ma RELATION avec les étudiants du groupe
- La CONVERSATION
- Le DYNAMISME du professeur
- Prendre CONFIANCE et se sentir SECURISEE tout au long du cours

<u>Le plus ennuyé ?</u>

- Ne PAS faire d'ECRIT, c'est frustrant.
- N'avoir PERSONNE pour PRATIQUER (dans un cours d'anglais).
- Ne faire QUE DE L'ECRIT (dans un cours de français au Liban).
- Poursuivre un rythme TROP RAPIDE. Le professeur suivait le livre sans y déroger. Le COUT trop ELEVE ($120 pour 3 mois et $25 de livres - Cegep Vanier).

15. Vous avez des amis qui suivent des cours de langues ? Que pensent-ils de leurs cours ?

Oui (14), dont 6 à B.-Vimont. Tous sont satisfaits.

Non (6)

ANALYSE DES ENTREVUES AUPRES D'APPRENANTS

Question 10: Ce que vous faites en classe vous aide-t-il à vous sentir mieux à votre travail, dans les commerces et organismes, avec les gens et avec les médias ?

L'impression quasi-unanime des apprenants concernant l'utilité des cours du Crep pour leurs communications dans les commerces et organismes ainsi qu'avec les gens et médias, nous permet de conclure en l'adéquation du F.I.E.F. et de l'enseignement des formateurs en général dans ce domaine. Et puisque les trois quarts des apprenants suivent des cours entre autres pour cette raison, voilà une réponse encourageante.

Par contre, l'impression mitigée des apprenants concernant l'utilité des cours du Crep pour leurs communications en milieu de travail nous incite cette fois à soulever le problème de l'adéquation. Bien des formateurs n'en seront pas étonnés: la différence des niveaux de langue et des débits entre la classe et le milieu de travail combinés à la spécificité du vocabulaire et au fait qu'il ne soit pas facile d'intéresser l'ensemble d'une classe au travail d'une personne nous donne une idée de l'ampleur du défi à relever. Eu égard au fait que les deux tiers des apprenants suivant des cours également pour améliorer leur communication en milieu de travail, il nous apparaît néanmoins important que les formateurs exploitent davantage les situations de communication dans le domaine du travail.

Question 12: Les sous-groupes

Puisque, comme chacun le sait, les classes se composent d'un grand nombre d'apprenants aux origines culturelles et académiques très diverses, nous attachons beaucoup d'importance aux réactions des apprenants concernant les activités en sous-groupe d'autant, qu'en plus d'être un secours face à la diversité des besoins des apprenants, l'apprentissage en sous-groupe est un moyen tout indiqué dans l'application de l'approche communicative.

La réaction des apprenants, bien qu'encourageante, demeure préoccupante: treize personnes s'accordent à considérer ce type d'activité instructif contre sept contre ou réticents.

Il nous semble donc important que dans l'hypothèse de la poursuite de ce genre d'apprentissage, les formateurs s'emploient à vaincre de façon empathique les résistances (dont le lecteur aura une idée en consultant les réponses à la question 12), raffinent leur technique entre autres en s'assurant que les objectifs et les consignes reliés à l'activité sont compris et acceptés de tous et qu'enfin les apprenants aient un moyen de s'auto-évaluer. Cette dernière observation nous amène à souligner l'importance de viser à ce que les apprenants sentent que cette technique leur permet d'avoir un accès de meilleure qualité au formateur et non le contraire.

Question 12: les cassettes

Bien que seulement cinq apprenants aient considéré non-instructives l'utilisation des cassettes, leur opposition s'est avérée particulièrement vive, d'après les intervieweurs.

Il faudrait donc que les formateurs tiennent compte de ces objections et surtout rejettent les exploitations "linéaires" et sans véritable stratégie.

Question 12: autres activités instructives

Curieusement, toutes les activités suggérées sont de type "conversation" et pourtant, en réponse à d'autres questions, il y eut toujours un certain nombre d'apprenants pour affirmer que l'écrit ou encore la grammaire avait de l'importance. Ce qui nous amène à poser la question de l'importance et du genre de traitement à accorder à ces trois notions: conversation, écrit et grammaire.

Nous ne nous risquerons pas, dans le cadre de cette étude, à dégager un consensus parmi les formateurs ! Il est loin d'être acquis. Penchons-nous seulement sur la perception générale qui s'est dégagée des interviews. "La conversation, c'est ce qui nous permet de se pratiquer à parler; l'écrit, c'est ce qui nous permet de visualiser les mots et également d'effectuer des communications officielles pour la banque, l'immigration, etc.; la grammaire, c'est un mal nécessaire (pour certains) ou c'est ce qui nous permet de comprendre les mécanismes du français, ça n'a pas d'application directe concrète (pour d'autres)."

Nous renvoyons le lecteur à ses propres conclusions puisque le débat reste ouvert et nous nous permettrons simplement de suggérer de ne pas l'éviter, si épineux soit-il, car il en va de la satisfaction générale des apprenants et enfin, de développer avec les rédacteurs des moyens d'intégrer la grammaire et l'écrit au communicatif qui lui, semble faire l'objet d'un beau consensus.

Questions 11, 13 et 14:

Pour ces trois questions aux réponses éminemment subjectives, le lecteur voudra bien se reporter au rapport lui-même Nous ne lui présenterons ici que les grandes tendances telles qu'elles nous sont apparues après analyse.

- L'attitude du formateur revêt une grande importance pour tous les apprenants, et nous serions portés à ajouter, au moins autant que le contenu du cours.

- Les apprenants désirent que le formateur tienne compte de leurs demandes et démontre de la sensibilité pour leurs sentiments.

- L'atmosphère de la classe est également un paramètre important.

- Fait à noter, deux apprenants ont mentionné le fait qu'il est facile de passer d'un cours à l'autre; ce qui nous amène à conclure qu'il existe probablement une certaine uniformité de style et de technique au Crep.

- Les apprenants considèrent l'écrit comme important, mais emballé dans du communicatif. Les exercices de grammaire qui ne sont pas reliés à du communicatif semblent être mal perçus.

ENTREVUES TELEPHONIQUES

AUPRES DE PERSONNES

AYANT ABANDONNE

ENTREVUES TELEPHONIQUES AUPRES DE PERSONNES AYANT ABANDONNE

UN COURS A LA SESSION HIVER 1986 AU CENTRE BARTHELEMY-VIMONT

Etant donné l'impossibilité de rejoindre les participants ayant abandonné un cours pour leur soumettre notre questionnaire, Michèle Charbonneau, co-auteure de cette étude et directrice du centre Barthélémy-Vimont, a retenu au hasard le nom de vingt personnes sur une cinquantaine pour les interroger sur les raisons de leur abandon. Voici son enquête.

Barthélémy-Vimont est un petit centre pour immigrants, desservant le quartier Parc Extension. Plus de la moitié des apprenants viennent à leur cours à pied et avec des parents ou des amis. En tant que directrice d'un centre de taille "humaine", j'ai l'immense avantage d'être en contact directe avec les personnes utilisant nos services. C'est la politique du <<bureau ouvert>>; les immigrants ayant besoin d'information, de traduction de documents administratifs ou ayant simplement le goût de parler quelques minutes viennent me voir sans hésiter. En raison de ce contact particulier, il m'a été facile de téléphoner à vingt personnes ayant abandonné nos cours, de leur demander leur degré de satisfaction en ce qui concerne les services qu'ils ont reçus et de recueillir leurs suggestions en vue d'améliorer la qualité de nos services.

Sur vingt personnes rejointes, il y avait douze femmes et huit hommes. En ce qui concerne les hommes, tous se sont dit satisfaits et ont motivé leur abandon par des raisons extérieures aux cours.

Sur les douze femmes interrogées, dix se sont déclarées satisfaites des services reçus et deux, insatisfaites. Je reviendrai sur les raisons des dix premières; voici d'abord ce que m'ont confié les deux insatisfaites.

La première m'a dit que le formateur suivait uniquement le livre, qu'il faisait trop de grammaire et qu'elle n'apprenait rien de pertinent pour améliorer la qualité de sa vie comme nouvelle Québécoise.

La deuxième se sentait perdue à cause d'un manque de support écrit. Tout se faisant oralement, elle ne se souvenait plus, une fois à la maison, de la matière enseignée en classe. Elle en a conclu qu'avec cette approche, elle n'apprendrait pas. Elle m'a expliqué son besoin de lire et relire les mots pour les mémoriser ainsi que de faire beaucoup d'exercices de grammaire pour comprendre la structure du français. D'origine polonaise, elle affirme avoir appris le russe de cette façon.

Avant de consulter le tableau résumant les raisons d'abandon, revoyons le sens des raisons mentionnées.

"Je travaille" : les apprenants ayant donné cette raison disent avoir changé d'horaire de travail ou devoir faire trop souvent du temps supplémentaire.

"Je suis trop occupé" : *les apprenantes inscrites dans cette catégorie soulignaient l'importance des tâches domestiques qu'il leur reste à assumer une fois la journée de travail rémunéré terminée. Un apprenant m'a dit avoir commencé des travaux de rénovation chez lui.*

En regroupant ces deux catégories, j'en conclus que 45 p. 100 des abandons sont dûs à un surcroît de travail et donc, à un manque de temps.

"Je suis malade, je suis trop fatigué, j'ai eu un accident de voiture, je me suis blessé, j'ai un handicap auditif que je croyais pouvoir surmonter" : *voilà autant de raisons qui touchent au domaine de la santé. Ce type de raison a été invoqué par 30 p. 100 des répondants.*

"Je n'ai pas de gardienne" : *10 p. 100 des femmes ont abandonné pour cette raison. Aucun homme ne se retrouve dans cette catégorie. Il y a même une femme qui a abandonné pour garder ses enfants et ainsi permettre à son mari de suivre le cours.*

Raisons d'abandon	Femmes	Hommes	Total	
Je travaille	2	4	6	30%
Je suis trop occupé	2	1	3	15%
Je suis malade ou un membre de ma famille est malade	1	1	2	10%
Je suis trop fatigué après le travail	2		2	10%
J'ai fait un voyage	1		1	5%
J'ai eu un accident d'auto		1	1	5%
J'ai un handicap auditif		1	1	5%
Je n'ai pas de gardienne	2		2	10%
Je suis insatisfait	2		2	10%
	12	8	20	100%

ANALYSE DES ENTREVUES TELEPHONIQUES

Discutons maintenant des deux types d'abandons relevés dans cette enquête pour en tirer quelques conclusions.

Il est en soi révélateur que les deux personnes insatisfaites l'aient été pour des motifs divergents, l'une souhaitant plus de spontanéité, de liberté d'expression, de **communicatif**, l'autre réclamant au contraire plus de rigueur, de structure, de tangible au niveau visuel. Bien que divergents, ces motifs ne sont pas contradictoires: le lecteur a sûrement vécu ce dilemne. Mais quel parti prendre ? S'il est difficile de trancher, il est beaucoup plus facile d'entrevoir la direction générale: les apprenants veulent tous arriver à parler français, cela ne fait aucun doute, même pour les personnes qui souhaitent plus de **grammaire** ou d'**écrit**; le **communicatif** n'est pas en ce sens mis en cause. Il s'agit donc, face à ce type d'insatisfaction, d'abord être sensible à ces appréhensions, s'adapter à la personnalité des apprenants, éviter le dogmatisme. Il n'en demeurera pas moins toujours difficile et parfois impossible pour certains apprenants de s'adapter à telle ou telle approche.

Enfin, nous tenons à souligner que tant dans nos questionnaires que lors de nos diverses entrevues, les intervenants ont, dans leur quasi-totalité, souligné l'aptitude des formateurs à faire progresser les apprenants et vanté leur disponibilité auprès de ces derniers.

Analysons maintenant les "cas de force majeure" en commençant par **"je travaille"**. Ce motif nous rappelle la nécessité d'offrir des cours à toutes les périodes de la journée. La demande le justifie-t-elle? Nous traitons de cette question au chapitre des recommandations.

"Je suis trop occupé". Voilà un autre "bon" motif d'abandon surtout quand on connaît notre propension à s'en mettre toujours plus "sur le dos"; vient alors un temps où il faut "couper". Il n'est pas difficile de deviner dans quelle catégorie passent "les études"...

Bien que l'intervieweuse soit convaincue qu'elle était bel et bien en face de surcharges effectives de travail, il y a lieu de se demander si ce motif ne dissimulerait pas parfois un désintérêt pour le cours de français, désintérêt qui le ferait passer au énième rang d'importance. Le formateur a manifestement un rôle à jouer pour re-stimuler l'apprenant. Notre étude ne nous permet pas de conclure qu'il s'agisse d'un cas courant.

"Je suis fatigué", "je suis malade" se passent de commentaires, sauf dans les cas où il pourrait signifier "je suis découragé". Là encore, le formateur a un rôle à jouer pour encourager l'apprenant.

"Je n'ai pas de gardienne" nous amène à conclure qu'il faudrait penser à instaurer un service de garde dans les centres. Nous traiterons d'ailleurs de ce point au chapitre des recommandations.

ENTREVUES AUPRES DE

DIRIGEANTS D'ORGANISME

BREF HISTORIQUE DES SERVICES DISPENSES AUX ORGANISMES PAR LE CREP

Il n'y a aucune liste, aucun recensement des organismes clients du Crep pour les années passées, car tous les documents furent détruits - non pas au cours d'un incendie ! -mais au cours de déménagements successifs. La compilation suivante provient de quelques formulaires SEA 23 datés des années 81-82 et 82-83. Nous y avons retracé sept organismes, dont cinq sont encore des clients du Crep. Des deux autres, l'un est un hôpital passé aux groupes auto-financés.

Pour les années 83-84, nous avons retracé, grâce aux SEA 23, dix-sept organismes dont trois sont encore desservis par le Crep. Voici la nature des quatorze autres:

- six organismes desservaient des personnes en attente de statut;
- trois sont des hôpitaux passés aux groupes autofinancés;
- cinq étaient soit des comités de parents, soit des organismes à vocation culturelle.

Pour les années 84-85, vingt-deux organismes figurent sur les formulaires, sans compter les deux centres satellites.

Voici où en est le Crep par rapport à eux:

- six organismes dispensent maintenant des cours autres que le français;
- six organismes ne retiennent plus les services du Crep pour des cours de français (nous verrons pourquoi dans l'analyse qui suit);
- dix organismes retiennent les services du Crep pour des cours de français.

Analyse de la situation

En résumé, pour l'année 1983-1984, le nombre élevé de pertes est dû, en partie, à des réorganisations du Serice de l'éducation des adultes et à des politiques gouvernementales. Les hôpitaux, qui doivent désormais s'autofinancer, dont maintenant gérés par une autre unité administrative et les personnes en attente de statut, dont la volonté et le besoin d'apprendre le français sont très importants, sont depuis lors systématiquement refusés à l'inscription des cours organisés par le Crep.

En 1984-85, le Crep a perdu sept organismes; en voici les raisons:

- le C.L.S.C. Saint-Michel aurait voulu obtenir les services d'un formateur en alphabétisation parlant cambodgien;
- le Centre multi-ethnique Saint-Louis a préféré l'administration simplifiée du M.C.C.I.

- le centre social d'aide aux immigrants, le Comité social Centre-sud et l'Association des femmes salvadoriennes recrutent principalement leur clientèle parmi les personnes en attente de statut;

- les comités des écoles Sainte-Catherine-de-Sienne et Les-enfants-du-monde n'ont pu recruter un nombre suffisant de parents intéressés.

ENTREVUE AVEC MADAME LOUISE ROSKIES DU CENTRE SAIDYE BRONFMAN

Le centre Saidye Bronfman organise surtout des activités culturelles depuis dix-neuf ans. C'est le porte-parole de la communauté juive de Montréal dans le domaine artistique. Il emploie de façon permanente de quinze à vingt personnes et engage de façon ponctuelle une multitude de pigistes. Il reçoit des subventions de l'Administration fédérale et provinciale. A la reprise de ses activités en septembre de chaque année, le centre publie un répertoire de ses services et les cours de français y figurent. Il publie également une liste de ses services au début de la session Hiver. Enfin, il annonce ses activités dans les grands quotidiens anglophones et francophones montréalais.

Ce centre a enregistré une nette baisse de sa clientèle pour les cours de français. Madame Roskies y voit trois raisons: départ de nombreux anglophones vers d'autres provinces, bilinguisme des jeunes à la fin de leur secondaire ajouté à la bilinguisation des plus âgés au cours des ans, et enfin multiplication des centres qui offrent des cours de français, à preuve l'Âge d'or juif et le Allied Jewish Community qui dans les années quatre-vingts ont commencé à offrir des cours de français dispensés par le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration.

Le gros de la clientèle du Saidye Bronfman est juive, anglophone et de tout âge. Les activités diurnes attirent surtout les femmes tandis que hommes et femmes s'y retrouvent à proportion égale pour les activités nocturnes.

Madame Roskies a souligné la lourdeur administrative, le manque de planification et la lenteur du processus décisionnel du Crep. Elle a cité le cas d'un cours de jour que le Crep a dû fermer. Devant cette éventualité, Saidye Bronfman avait trouvé, à même son budget, les ressources financières nécessaires pour soutenir le cours afin de ne pas décevoir sa clientèle, mais quelques jours plus tard le Crep lui annonçait la fermeture d'un autre cours. N'étant pas en mesure de financer un deuxième cours, madame Roskies aurait souhaité être informée de la possibilité de la fermeture des deux groupes au même moment. Elle aurait alors pu financer le groupe du soir, qui était le plus important en nombre, et inviter les apprenants du matin à s'y joindre.

Garantir l'inscription de dix-huit apprenants dès l'ouverture d'un cours lui semble très exigeant surtout à cause des preuves d'identité que doivent fournir les apprenants. En outre, elle considère que les apprenants sont désavantagés par la présence d'un si grand nombre de personnes dans une classe.

Madame Roskies souhaite avoir au Crep un interlocuteur qui a un réel pouvoir de décision. Tout en soulignant l'amabilité et la disponibilité de l'adjointe actuelle, elle déplore que le Crep ait si peu initié son employée avant de lui confier la pleine responsabilité du poste. Elle appréciait le sens des responsabilités du directeur du Crep avec qui elle négociait auparavant les ententes.

Enfin, madame Roskies insiste sur la très grande qualité de l'enseignement des formateurs du Crep et ajoute que ces derniers sont très appréciés par la clientèle du centre.

ENTREVUE TELEPHONIQUE AVEC MADAME LORRAINE JACQUES DU C.L.S.C. SAINT-MICHEL

Le C.L.S.C. Saint-Michel, ouvert au début des années quatre-vingts, dispense ses services à une clientèle majoritairement francophone. Le quartier Saint-Michel est composé principalement de gens ayant trois langues maternelles différentes: le français, l'italien (ces locuteurs s'expriment couramment en français) et le créole (ces locuteurs ne fréquentent pas le C.L.S.C., car ils recoivent des services équivalents à la Maison d'Haïti située sur le boulevard Saint-Michel).

Au printemps 1985, madame Jacques, qui travaille surtout auprès des personnes âgées dans le secteur "maintien à domicile" du C.L.S.C., a reçu une demande d'une association de l'âge d'or cambodgien. Cette association pour laquelle elle organisait déjà des loisirs, désirait mettre sur pied des cours de français.

Ce cours, donné à l'été 1985, a été un demi-échec à cause de la saison (période des vacances) et à cause également des besoins d'alphabétisation. Les apprenants se situaient au niveau débutant 1 et 2. Les cours se sont avérés extrêmement difficiles, car il aurait d'abord fallu alphabétiser les apprenants. Tous les intervenants s'accordent à dire que si le Crep avait pu envoyer un formateur en français, langue seconde parlant cambodgien, il serait très opportun de reprendre l'expérience. Par ailleurs, madame Jacques considère que la clientèle francophone du C.L.S.C., recevant des cours organisés par le Crep dans le secteur de la famille, est très satisfaite.

En terminant, madame Jacques nous a exposé les paramètres dont il faudrait tenir compte advenant un nouvel essai auprès de l'association cambodgienne de l'Age d'or.

La clientèle du cours est surtout composée de grand-mères qui gardent les petits-enfants pendant que les parents travaillent. Elles préfèrent donc étudier pendant la fin de semaine et pendant la journée, car elles sont craintives le soir. Le climat est également un facteur déterminant: septembre à novembre et avril à juin sont des périodes propices. Le format de 90 heures en 15 semaines leur paraît trop long, donc il serait plus approprié de diminuer le nombre d'heures et de semaines. Il est important de noter que madame Jacques avait l'habitude de les conduire en voiture lors de leurs activités récréatives, service qu'elle n'a évidemment pas pu leur rendre pour les cours de français. L'été dernier, toutes ces personnes habitaient dans deux importants immeubles voisins.

ENTREVUE AVEC MADAME SUZANNE BRODEUR, ET MESSIEURS BENOIT TREMBLAY ET CONRAD SAUVE DU YMCA

Le Ymca International, ouvert depuis 1912, est un centre communautaire qui organise des activités physiques, économiques et psychologiques telles que cours de ballet, de natation, de langues étrangères pour de futurs touristes, de détente, de yoga, de français et d'anglais, prévention de la délinquance et mise sur pied d'une coopérative d'habitation.

Il emploie 12 personnes à temps plein et de cinquante à soixante personnes à temps partiel, selon les besoins. Il s'autofinance à 80 p. 100 et perçoit le reste, son budget de fonctionnement, en subventions. Un des objectifs du directeur actuel du YMCA est de le rentabiliser puisque ce dernier a connu des difficultés au cours des années passées.

Le recrutement pour les cours d'anglais offerts par la Cecm se fait très facilement auprès d'une clientèle largement francophone; par contre, on éprouve beaucoup plus de difficulté en ce qui concerne le recrutement pour les cours de français auprès de la clientèle anglophone et allophone. Le Ymca annonce ses cours de langues dans son annuaire semi-annuel, dans les quotidiens de Montréal et renseigne les gens au téléphone.

Sa clientèle se compose pour les deux tiers de Québécois de langue maternelle française et pour le tiers de Québécois de langue maternelle autre qu'anglaise ou française, mais dont la langue d'usage est l'anglais.

Le Ymca recrute de tous les coins de la ville à l'exception des cours de français dont les étudiants viennent essentiellement du quartier. Les hommes et les femmes y sont représentés en égale proportion et leur âge varie entre 25 et 30 ans et entre 40 et 60 ans.

Les administrateurs du Ymca nous ont fait part de leur très grande difficulté de fonctionnement avec le Crep, à plusieurs niveaux. Ils reprochent à l'administration du Crep leur manque de rapidité de décision quand il s'agit d'ouvrir un cours et de leur rigidité dans l'application du nombre minimal d'inscriptions requis. Relativement à ce dernier point, ils suggèrent au Crep d'adopter une moyenne annuelle d'inscriptions par cours, même si cela comporte un risque. L'annulation d'un cours engendre une grande frustration et une démotivation de la clientèle potentielle, en plus de ternir l'image de fiabilité du Ymca. Ils regrettent également de ne pas pouvoir tenir des tests de classement au moment de leur choix, comme par exemple, le matin même d'ouverture d'un cours. Selon eux, le Ymca du centre-ville ne connaît pas ce genre de problème puisqu'il organise lui-même les cours de français et embauche ses propres formateurs. Ils ont ainsi un pouvoir de décision réel et rapide sur les seuils d'inscription et les modalités d'ouverture ainsi que sur la gérance de l'équipe de formateurs.

Concernant ces derniers, les dirigeants du Ymca s'affligent devant leur incompréhension quant au fonctionnement du centre et de leur manque de collaboration.

Les formateurs s'ingèrent au niveau de la perception des frais d'inscription et provoquent ainsi des frictions avec le personnel administratif, lorsqu'ils suggèrent aux apprenants d'attendre l'ouverture certaine d'un cours avant de payer ou promettent des modalités de paiements qui ne cadrent pas avec la politique du Ymca à cet égard. Ils s'arrogent également, sans prévenir l'administration, le droit de changer de local et de changer les apprenants de groupe, prolongeant ainsi un va-et-vient pendant plus d'une semaine après l'ouverture des cours et provoquant un embouteillage administratif. Ils manquent aussi de discipline pour remettre leur feuille de présence à temps ou pour utiliser le service de photocopies.

Dans ce dernier cas, ils font fi de la règle selon laquelle il faut remettre les documents à photocopier vingt-quatre heures à l'avance.

La direction du Ymca croit qu'une description de tâches délimitant clairement aux formateurs leurs fonctions par rapport à celles du personnel administratif mettrait fin à cette situation.

Pour ce qui est des horaires, les dirigeants du Ymca croient que le format intensif et le format deux rencontres par semaine sont adaptés aux besoins de la clientèle. Les mini-sessions de trois semaines à raison de six heures par jour partagées entre deux formateurs étaient très appréciées. Les sessions devraient être plus courtes l'été afin de s'adapter aux horaires de vacances des apprenants. Ils suggèrent enfin une voie à explorer: les cours de trois heures le samedi matin qui s'avèrent un succès au Ymca du centre-ville, de même qu'aux cours **langues du monde** du Ymca international.

ENTREVUE AVEC MADAME ISABELLE BOUVIER
DU CENTRE DES FEMMES

Le Centre des femmes a été fondé il y a treize ans. Il dispense des cours de français en collaboration avec la Cecm depuis dix ans. Sa mission consiste à informer et référer les femmes, à les dépanner, à les appuyer dans leur processus d'intégration à la société québécoise et à les assister dans des domaines tels que le logement, le budget, la consolidation de dettes, etc.

Le personnel du centre est principalement composé de travailleuses sociales. Il comprend quinze employées à temps plein et quinze à temps partiel.

Les cours de français sont les seuls types de cours offerts actuellement. Par le passé, des cours de nutrition et d'affirmation de soi furent organisés et connurent beaucoup de succès, notamment au chapitre des échanges entre immigrantes et québécoises, mais faute de ressources matérielles, ils furent suspendus.

Le Centre des femmes travaille présentement sur un gros projet appelé C.E.M.O. par lequel on offre des services aux femmes qui désirent retourner sur le marché du travail. Dans cet ordre d'idée, le Centre apprécie beaucoup que les formatrices fassent de la référence et utilisent les ressources en place.

Le financement des activités du centre provient à 55 p. 100 de d'Administration provinciale, à 25 p. 100 de l'Administration fédérale, à 10 p. 100 de Centre-aide et à 5 p. 100 de diverses sources.

Le recrutement pour les cours de français est à partir de communiqués de presse dans les médias anglophones, d'affiches dans les grands centres communautaires multi-ethniques et du bouche-à-oreilles. Les difficultés de recrutement qu'a connu récemment le centre sont dûes, aux dires de Madame Bouvier, à des problèmes de coordination entre les administratrices du Centre des femmes et ceux du Crep. Etant nouvelle dans cette fonction au Centre, elle n'était pas au courant, au début, qu'il lui incombait de s'occuper du recrutement.

La clientèle, exclusivement féminine, est composée de 35 p. 100 d'immigrantes, tant nouvelles qu'anciennes. 70 p. 100 habitent la région immédiate. Pour la plupart, elles ne travaillent pas à l'extérieur, ont des enfants, sont de scolarité et d'origine nationale très diverses. Le groupe des 35-45 ans y est majoritaire et est suivi du groupe des 25 -30. Les langues de fonctionnement du centre sont indifféremment le français et l'anglais. Les Anglophones sont surtout des migrantes.

Madame Bouvier souhaite des ententes claires entre son centre et le Crep au niveau de l'organisation matérielle des cours, le problème crucial étant le copieur à cause du coût élevé de son fonctionnement et à cause des embouteillages fréquents autour de cet appareil: les formateurs arrivent peu de temps avant leur cours et accaparent le copieur de telle sorte que le personnel régulier ne peut plus et n'ose plus l'utiliser; tout cela crée des tensions.

Etant donné son emploi du temps très chargé et ses fonctions diverses, Madame Bouvier juge pénible la corvée des appels systématiques pour donner les présences au Crep. Elle souhaiterait un meilleur système.

Madame Bouvier apprécie les formatrices débrouillardes, organisées et capables d'intégrer leur enseignement aux activités du Centre. Elle reconnaît ces qualités à la majorité des formatrices du Crep, sauf une en particulier, et souligne l'importance de garder une équipe de base ayant l'habitude du Centre et pouvant initier les nouvelles collègues à son mode de fonctionnement. Elles souhaiterait également une communication plus soutenue avec le Crep.

Le Centre étant limité au niveau des locaux, il n'est pas possible d'offrir deux cours de langue au même horaire. Pendant l'hiver, le format de deux rencontres de trois heures chaque semaine semble être l'idéal; par contre, l'été est propice aux cours intensifs de quatre jours par semaine, les immigrantes sortant plus volontiers durant la saison chaude. Les apprenantes apprécient beaucoup alors les sorties éducatives et les pique-niques.

Madame Bouvier suggère au Crep d'offrir des cours de français écrit pour immigrantes, mais également pour francophones de langue maternelle, cours qui devraient être axés vers la terminologie de bureau, la langue à utiliser au téléphone, le rattrapage en grammaire et l'étiquette verbale.

ENTREVUE AVEC MONSIEUR MIGUEL RETAMAL DU DU CENTRE MULTI-ETHNIQUE SAINT-LOUIS

Notons d'abord que ce centre est en faillite. Pendant les années soixante-dix et le début des années quatre-vingts, le Centre multi-ethnique Saint-Louis dispensait des cours de français et d'anglais organisés par le Crep. Il a rompu son association avec le Crep en 1985, pour s'associer au M.C.C.I Monsieur Retamal était alors responsable des cours de langues.

Monsieur Retamal a choisi de travailler avec le M.C.C.I. en raison de la simplicité administrative de celui-ci. La clientèle du Centre se recrutait surtout auprès des personnes en attente de statut et n'était donc pas admissible à des cours de français. En demandant aux apprenants de remplir la DMC 1-5 avec numéro d'assurance, le Crep, aux dires de Monsieur Retamal, les apeurait et les forçait à fournir de faux renseignements s'ils voulaient demeurer au cours. Au bout de quatre ou cinq semaines, les apprenants se mettaient à déserter le cours par crainte d'être découverts. Par contre, le M.C.C.I. ne requérait que le nom, le pays d'origine et leur année d'entrée des apprenants; ces derniers n'avaient donc aucun formulaire réel à remplir.

Du point de vue du responsable des cours, la tâche administrative était moins lourde avec le M.C.C.I. Il n'était pas tenu au contrôle des présences ou responsable de quel que formulaire que ce soit. Le rapport apprenants-formateur étaient de quinze pour un.

Monsieur Retamal a été informé des services offerts par le M.C.C.I par un appel téléphonique de Monsieur Guy Gagnon du Cofi Saint-Charles, responsable des cours sur mesure dans les organismes.

Aux dires de Monsieur Retamal, la qualité pédagogique était équivalente dans un cas comme dans l'autre, les deux organismes fournissaient également du matériel (des livres) pour les apprenants et des formateurs compétents. Aucune autre forme de service ou de soutien n'était dispensée et le Centre multi-ethnique Saint-Louis a continué de s'associer au Crep pour les cours d'anglais, le M.C.C.I. n'en offrant pas.

ENTREVUE AVEC MADAME YUK-LING CHENG DU CENTRE UNI DE LA COMMUNAUTE CHINOISE DE MONTREAL

Fondé en 1981, ce centre offre un service de dépannage et d'aide à l'intégration des nouveaux arrivants, organise des manifestations culturelles et des grands projets de promotion de la culture chinoise à Montréal. Il a également été très actif lors de la reconstruction du quartier chinois et de l'élaboration de solutions aux problèmes de logement de la Communauté. Subventionné par le Secrétariat d'Etat, cet organisme compte trois employés à temps partiel.

Le Centre dessert une clientèle habitant ou travaillant dans le quartier. Il s'agit surtout de nouveaux arrivants, de tout âge, se partageant également entre hommes et femmes. La langue maternelle est le chinois et la deuxième langue, l'anglais, le vietnamien ou le cambodgien.

Madame Cheng a reçu en 1985, une lettre de Monsieur Drouin l'informant des services offerts par le Crep et c'est ce qui l'a décidée à y recourir. Elle est présentement associée au Crep dans l'organisation de cours d'anglais et de français. Madame Cheng apprécie beaucoup la collaboration du Crep, mais sans vraiment s'en plaindre, elle souligne la lourdeur de l'administration pour les cours d'anglais.

La clientèle des cours se divise en trois catégories: les jeunes qui ont besoin du français au travail, les femmes qui veulent aider leurs enfants à l'école et les personnes âgées qui souhaitent apprendre quelque chose de nouveau.

La moitié des apprenants habitent l'édifice-même du centre. Les apprenants souhaitent un contenu pédagogique pratique, qui s'applique au travail et à la vie quotidienne.

Selon Madame Cheng, il est très important de développer de bonnes relations avec le formateur à preuve, le centre invite encore à des soupers communautaires le premier formateur qu'il a eu en 1985. Bien que satisfaite des formateurs actuels, Madame Cheng laisse entendre qu'elle aurait aimé garder ce premier formateur.

Pour ce centre, l'horaire idéal serait des cours de deux heures trois fois par semaine pendant quinze semaines ou deux heures deux fois par semaine pendant vingt semaines.

ENTREVUE AVEC MADAME MERCEDES GANUZA DE LA MISSION ESPAGNOLE

La Mission espagnole oeuvre depuis quinze ans à l'intégration des hispanophones de Montréal. Elle porte une attention toute spéciale à la jeunesse. Tous les dimanches, il y a des réunions du **club culturel** accompagnées de conférences destinées à faire connaître les pays du monde. Il y a aussi un club d'échanges culturels rassemblant des hispanophones et des francophones et c'est une des formatrices du Crep, Diane Proulx, qui en est l'instigatrice. La Mission espagnole offre également des cours de couture et ses cours d'anglais répondent à une forte demande. Le Centre compte trois employés à temps plein et trois à temps partiel.

Au chapitre du financement, Madame Ganuza déplore que la Cecm n'assume plus aucuns frais pour l'utilisation des locaux. Tout est à charge de la Mission: de l'entretien à la fourniture du magnétophone et de la craie; même les quinze dollars d'inscription perçus pour les cours d'anglais retournent en entier à la Cecm.

Le recrutement se fait de bouche-à-oreilles et par le truchement du bulletin paroissial en espagnol, deux ou trois semaines avant le début des cours. De par son travail au consulat d'Espagne, le père Darder, directeur de la Mission, a des contacts de première main avec une certaine catégorie d'immigrants récents et à l'occasion, le Cofi situé juste en face, lui envoie des apprenants qu'il ne peut accepter en raison de contraintes d'horaire, par exemple.

La Mission recrute principalement des immigrants d'Amérique centrale et d'Amérique du sud. Ils sont généralement sans emploi et peu scolarisés, ayant tout au plus terminé le secondaire, à l'exception des Chiliens et Argentins qui le sont nettement plus. Ses membres proviennent de tous les quartiers de la ville et hommes et femmes y sont également représentés. La moyenne d'âge se situe entre 20 et 30 ans. Leur langue maternelle est l'espagnol et la deuxième langue apprise est, surtout pour ceux provenant d'Amérique, l'anglais.

Madame Ganuza a souligné à maintes reprises la qualité du soutien de Monsieur Drouin, directeur du Crep, soutien continu durant les quinze années d'association avec la Cecm. Elle dit apprécier les réunions de directeurs d'organisme où le Crep explique les formulaires et autres détails administratifs. Concernant les inscriptions aux cours d'anglais, elle regrette de ne pas toujours avoir bénéficié de la collaboration des formateurs et considère que le processus est complexe et peu adapté au type de clientèle du centre.

Madame Ganuza nous a fait part de la satisfaction des apprenants concernant les cours de langues. Les activités et les sorties sont également très appréciées de la clientèle. Elle pense qu'il est très important pour cette dernière de recevoir une attestation d'études à la fin du cours.

Idéalement, Madame Ganuza pense que le Crep pourrait offrir un format de cours comportant plus de deux soirs par semaine. Elle verrait bien un cours de deux heures par soir du lundi au jeudi. Les heures de début de cours correspondent, quant à elle, aux besoins de la clientèle (9 h. et 19 h.).

Madame Ganuza caresse le projet de mettre sur pied un cours d'alphabétisation en espagnol. Consciente de l'exigence du projet, elle réfléchit actuellement sur la forme et le contenu d'un tel cours.

ENTREVUE AVEC MADAME DIANE BARBEAU DU PAVILLON D'EDUCATION COMMUNAUTAIRE

Fondé il y a quatorze ans, le Pavillon d'éducation communautaire (Pec), est un centre d'éducation populaire qui dispense de la formation personnelle et sociale par le biais d'ateliers d'art, de bricolage et d'animation socio-culturelle.

Les participants s'impliquent aussi dans l'organisation du centre et doivent apprendre à fonctionner en comités pour décider de l'orientation et des activités futures. Ils acquièrent ainsi une formation pratique en gestion et apprennent à fonctionner en milieu de travail ce qui peut éventuellement leur être reconnu comme expérience de travail.

On compte quatre employés à temps plein, une quinzaine à temps partiel et une multitude de bénévoles-travailleurs-participants au Pec. Le centre reçoit des subventions du Ministère des loisirs, de la chasse et de la pêche en ce qui concerne l'aspect animation et du Service de l'éducation des adultes de la Cecm par l'intermédiaire de Monsieur Jean-Pierre Richard. La Cecm assume les frais fixes et accorde la location de l'école pour un dollar par année. Elle fournit également un personnel de base pour des fonctions d'administration, d'entretien et de coordination. Le centre s'autofinance à raison de 45 p. 100.

Le recrutement se fait par voie de communiqués dans les Nouvelles de l'Est et dans le journal interne et par le bouche-à-oreilles très efficace dans cet édifice qui loge onze organismes différents. On passe également des annonces lors de soirées dansantes de fin de semaine. Au total, de sept à huit cents personnes viennent au centre chaque semaine.

La clientèle se compose à 75 p. 100 de femmes âgées de 40 à 60 ans. Elles habitent le quartier. Ce groupe comprend beaucoup d'analphabètes fonctionnelles, des unilingues françaises en quasi-totalité et 50 p. 100 sont sans emploi.

Il y a trois ans, le Pec a prêté des locaux au Crep pour l'organisation de cours de français, langue étrangère à des réfugiés. Le Pec a alors organisé du soutien pour cette nouvelle clientèle. Ses dirigeants ont obtenu des subventions du Ministère de l'immigration pour l'embauche d'une secrétaire à l'accueil et d'une agente culturelle chargée de la référence et animation auprès des réfugiés. Ils ont également négocié de la succursale Ymca voisine des cartes de membre gratuites pour tous les réfugiés. Le Pec a également organisé un service de garde pour les enfants n'étant pas en âge d'aller à l'école. Enfin, dans le cadre de sa grande fête annuelle, l'Expo-fête, le Pec a facilité l'intégration des réfugiés à la population du quartier et à sa clientèle en les invitant à monter des kioskes d'exposition d'objets de leurs contrées natales et de dégustation de leurs mets nationaux. Les danses du samedi soir contribuèrent, elles aussi, à tisser des liens d'amitié entre réfugiés et Québécois.

Les formateurs ont eu à s'ajuster à ce type d'intervention de l'agente culturelle et Madame Barbeau croit que ceux-ci, à l'exception d'une formatrice, ont apprécié le travail d'animation, une fois que chaque partie eut défini ses besoins par rapport à son rôle. A ce sujet, Madame Barbeau croit que le Crep comprenait mal ce qui se passait au Pec jusqu'à ce que l'adjointe du Crep, responsable du dossier, vienne y faire une visite et rencontre les personnes concernées.

Ce fut donc une très grande déception pour les responsables du Pec lorsqu'ils apprirent que la Cecm avait décidé de concentrer ses cours aux immigrants dans un seul centre et qu'en conséquence, elle mettait fin à ses cours au Pec.

Le Pec serait très intéressé à offrir de nouveau ses services aux immigrants. Selon ses dirigeants, les nouveaux arrivés y bénéficieraient d'un milieu d'intégration privilégié puisqu'ils pourraient profiter d'un contact continu avec des francophones, et qui plus est, ce contact comporterait l'avantage d'abaisser les barrières de préjugés tant du côté des Québécois que du côté des immigrants puisque, constatant que leurs difficultés respectives sont en fin de compte similaires, il en découlerait une solidarité.

C'est d'avril à août que le Pec dispose du plus grand nombre de locaux et sa clientèle est susceptible de s'intéresser à des cours d'anglais.

SUGGESTIONS SUITE AUX ENTREVUES AUPRES DE DIRIGEANTS D'ORGANISME

A L'INTENTION DU PERSONNEL ADMINISTRATIF DU CREP

Introduction

La série d'entrevues auprès de dirigeants d'organisme nous a mis en présence, comme le lecteur doit s'en douter, de beaucoup de jugements, de beaucoup de messages tant verbaux que non verbaux et a soulevé, ajouterions-nous, des espoirs de la part des interviewés que leur message se rende à destination, c'est-à-dire à la direction du Crep.

Nous avons tenté dans la rédaction de nos rapports d'entrevues de relater le plus fidèlement possible ce qui nous a été dit. Maintenant, nous tenterons de consigner le plus fidèlement possible non seulement ce qui a été dit, mais également ce qui a été sous-entendu et ce que nous avons perçu. Nos propos seront directs; nous tenterons simplement de jouer le jeu, parfois risqué, de <<notre>> vérité. Que le lecteur fasse la part des choses.

Terminons en soulignant que, comme on dit en diplomatie, les entrevues se sont déroulées dans un climat cordial et de mutuelle compréhension, et en termes plus directs, que les dirigeants ont été enchantés d'apprendre l'intérêt du Crep à connaître leurs opinions et que c'est avec beaucoup de chaleur et de collaboration qu'ils nous ont fait part de leurs vues.

1. L'image du Crep

Le Crep projette une image de flottement, d'indécision et de non compétence dans l'acceptation juridique du mot, en ce sens que le personnel de certains organismes a l'impression que dans certains cas, le Crep n'a pas de règles claires, ou bien hésite à les appliquer ou encore n'a tout simplement pas le pouvoir d'adapter ses règles aux réalités de la clientèle.

Les fermetures de classe comme au Saidye Bronfman et, dans le cas du Pavillon d'éducation populaire, de centre, laissent un goût amer tant chez les usagers que chez les dirigeants et ajoutent dans l'esprit des gens un caractère d'instabilité au Crep. Loin de nous l'idée qu'elles ne seraient pas justifiées ! Il serait cependant à l'avantage de tous de vraiment tout mettre en oeuvre pour les éviter et dans l'irrémédiable, de trouver une alternative aux gens affectés ou à tout le moins d'effectuer une petite opération de public relations dans le genre coups de téléphone efficaces, explications, etc. Peut-être est-ce déjà votre façon de procéder; dans ce cas, veuillez ne pas tenir compte de cette suggestion.

Il ne faudrait cependant pas croire que le Crep soit mis au pilori dans certains établissements; on le considère plutôt comme coopératif, mais avec ce flottement très regrettable. Soulignons par ailleurs que Monsieur Drouin conserve partout une bonne cote. Nous y voyons là un atout pour remonter la pente...

2. Les formulaires du Crep

Voilà bien une chose honnie de tous, y compris du personnel du Crep ! C'est, malheureusement, une autre tache au dossier: lourdeur et complexité des inscriptions en allocation de base, échéances de production des pièces justificatives trop serrées; les gens oublient de les apporter, on arrive à la cinquième heure de cours et tout le monde appréhende le couperet fermera, fermera pas. "Le Crep ne prend pas assez de risques ! Tout le monde sait bien qu'une classe n'est pas à son maximum d'inscriptions à la cinquième heure", nous a-t-on dit.

Un autre dirigeant s'est étonné de la rigueur du Crep concernant les preuves d'identité des immigrants alors que le Ministère des communautés culturelles et de l'immigration lui-même se contente de la liste des noms.

Nous sommes bien conscients du caractère inéluctable et draconien des formulaires et preuves d'identité auxquelles est soumise la direction du Crep, mais force est de constater que face à la concurrence amicale que livre le M.C.C.I auprès d'organismes qui pourraient retenir les services de la Cecm, il serait très profitable que la direction reprenne ses consultations avec d'autres niveaux de direction et sollicite leur appui afin de conjuguer réalisme du marché avec réalisme administratif.

3. L'organisation matérielle du Crep

La rareté et parfois l'absence de ressources matérielles, autres que les volumes qui sont très appréciés, se faisant partout sentir, tout le monde s'entend pour dire qu'il faut se débrouiller avec les moyens du bord.

C'est à propos du sacré copieur que le bât blesse. Des dirigeants souhaiteraient vivement en venir à une entente explicite et expliquée auprès de la direction du Crep et des formateurs.

Ajoutons qu'un centre n'est pas loin de trouver injuste de devoir tout fournir, mais absolument tout, pour les classes de français, du ménage des locaux à l'approvisionnement en craies. Nous avons le sentiment que faire preuve de compréhension et si possible de coopération serait tout à l'avantage du Crep auprès de cet organisme qui entretient, du reste, des relations excellentes avec la direction et les formateurs.

4. Les formateurs du Crep

A quelques exceptions près, ils sont très appréciés des dirigeants d'organismes qui considèrent leur prestation concurrentielle par rapport à celle des formateurs provenant d'autres établissements d'enseignement. Parmi les qualités recherchées, mentionnons la débrouillardise et la capacité d'intégration au style-maison, la compétence pédagogique allant de soi.

Retenons également que des dirigeants d'organisme souhaiteraient être prévenus d'un changement d'équipe.

Nous suggérons donc à la direction du Crep de continuer à poster le bon formateur au bon endroit et de soigner un peu plus son image en prévenant le responsable des petits centres des changements d'équipe.

5. Les organismes du Crep

Il est important pour le Crep d'évaluer le potentiel de ses organismes afin d'être en mesure de décider où concentrer ses énergies et où ne pas les gaspiller. Parmi les organismes visités, trois font problème. Le Saidye Bronfman a depuis quelque temps déjà connu une baisse marquée de sa clientèle pour les cours de français. Les raisons avancées par Madame Roskies sont convaincantes: émigration d'anglophones du quartier, francisation des autres et naissance de nouveaux points de service pour l'enseignement du français. Tel n'est cependant pas le cas du Centre multi-ethnique Saint-Louis et du Ymca: tous deux se situent dans des quartiers à forte concentration d'immigrants. Nous le savons, le défunt Centre multi-ethnique est passé au M.C.C.I. pour les raisons mentionnées dans le rapport d'entrevue; mais si le Centre est disparu, sa clientèle, elle, fort heureusement lui survit ! Nous suggérons donc à la direction du Crep de dénicher une ou des structures d'accueil pour ses cours de français dans le quartier.

Quant au Ymca, nous vous proposons l'analyse suivante sous toutes réserves, comptant sur la sagacité du lecteur pour faire la part des choses.

Sous le coup de déficits successifs, le Ymca a entrepris, il y a quelques années, un redressement financier.

Les organismes (suite)

Nous pourrions aller chercher là , en tout cas, une explication pour la hausse des frais d'inscription décidée par le Ymca et qui est venue compliquer le recrutement des cours de français qui ont, du reste, toujours connus un problème de popularité par rapport aux cours d'anglais.

D'autre part, la direction actuelle, dans sa quête pour un Ymca "membre important de sa communauté", mais également aux prises avec des problèmes budgétaires, s'est tournée vers la clientèle de type outremontoise, donc plus française que sa clientèle immigrante et plus consommatrice de cours. Le geste était d'ailleurs tentant, surtout quand on connaît la "gentrification" galopante de ce secteur. L'organisation de cours d'anglais pour enfants et de cours d'art, la mise sur pied d'une coopérative d'habitation dans un Ymca récemment revampé comptent certainement sur cette nouvelle clientèle.

Voilà en tout cas ce que nous semble être les intentions des dirigeants et qui viendrait s'ajouter à toutes les autres raisons concernant la baisse de la clientèle immigrante désirant des cours de français (les dirigeants nous ont affirmé que ce sont majoritairement des francophones qui s'inscrivent aux cours d'anglais): **les immigrants ne viendraient plus en aussi grand nombre au Ymca.**

Les organismes (suite)

Ces considérations nous amènent à croire que la clientèle désireuse de suivre des cours de français existe toujours, mais qu'elle fréquente moins le Ymca qu'auparavant et en conséquence, nous suggérons à la direction du Crep de chercher à offrir le plus tôt possible des cours de français de jour, conformes à la politique de la Cecm concernant les frais d'inscription, à un autre emplacement ou d'autres emplacements dans le quartier du Ymca.

6. Les concurrents du Crep

Le Crep n'est pas le seul à offrir des cours de français, bien sûr ! et même si ses prix restent "imbattables", il doit faire face à la conccurrence de plusieurs établissements d'enseignement, dont le M.C.C.I.

Il n'est pas inutile de se rappeler que le M.C.C.I. donne actuellement des cours dans environ quatre-vingt-dix organismes, offrant souplesse d'horaire et simplicité au niveau administratif.

Rappelons également que le M.C.C.I. annonce ses services, par téléphone et par lettre de façon très active.

Bien sûr, le M.C.C.I. a les ressources et l'information nécessaire pour faire une percée sans égal dans un type de service jusqu'ici offert principalement par le Crep; c'est également sa mission et il y a tout lieu de se réjouir de ses succès dans la poursuite de cet objectif commun avec le Crep qu'est l'intégration des nouveaux arrivés au Québec. Néanmoins, nous croyons que le Crep a également la taille, les ressources et le personnel nécessaire pour répondre aux besoins des immigrants. Son excellence au niveau pédagogique et ses racines historiques dans le milieu nous incitent à penser que si, toutefois, le Crep assouplissait notablement sa procédure administrative et ses horaires de service, il pourrait continuer longtemps à oeuvrer, de concert avec le M.C.C.I., à l'enseignement du français aux immigrants.

Les concurrents (suite)

Nous suggérons donc à la direction du Crep d'offrir des horaires assouplis de cours (par exemple, le M.C.C.I. offre de deux à douze heures de cours par semaine, échelonnés sur quinze semaines, à n'importe quelle heure de la journée et n'importe quel jour de la semaine), d'offrir un service de garde et un service de référence là où c'est possible, sans oublier d'offrir personnellement ses services aux organismes par une lettre ou un coup de téléphone de son directeur, en plus d'entretenir des relations spéciales avec le monde des immigrants. Son existence en tant qu'établissement important spécialisé dans l'enseignement du français langue étrangère auprès des adultes montréalais en dépend.

CONCLUSION

CONCLUSION

Etant donné que les recommandations suivantes reprennent les suggestions les plus importantes énoncées à la fin de chacune des sections de cette étude, nous n'avons pas crû bon d'en reprendre l'argumentation. Pour en reconsidérer la motivation, le lecteur voudra donc bien se reporter à la conclusion de chaque section.

ORIENTATION GENERALE

. pédagogique :

- Accentuer l'approche communicative et y intégrer l'écrit de façon plus structurée.

. gestionnelle :

- gestion des règles administratives et des ressources humaines:

  Nommément pour l'ouverture, la fermeture et le ratio des classes, se donner une image à la fois de clarté, de fermeté chaleureuse et d'assurance.

  Dans le même ordre d'idée, prendre rapidement la décision de discuter sans détour de toute situation délicate dans laquelle se retrouverait tel ou tel formateur.

  Bref, faire la chasse aux flottements décisionnels.

. Stratégique :

- Penser renouvellement de la clientèle.

RECOMMANDATIONS ADRESSEES AUX FORMATEURS

- Equilibrer chaque trois heures de cours de façon à ce qu'il y ait une partie d'écrit s'inscrivant dans l'approche communicative. Cette partie écrite devrait prendre de l'importance avec le niveau de cours.

- Accorder une grande importance à l'atmosphère de la classe. Voir à cimenter le groupe dès le début du cours.

- Faire régulièrement le point avec les apprenants sur leur apprentissage afin de déceler, entre autres et le plus tôt possible, les sentiments de désintérêt et de découragement.

- Vous préoccuper activement des besoins socio-affectifs des apprenants; tenir compte de leurs difficultés morales et matérielles.

- Accorder une grande importance à votre intégration à l'organisme d'accueil et notamment:

  . vous conformer, dans la mesure du possible, à l'esprit-maison;

  . vous référer dans votre enseignement à la vie de l'organisme;

  . soigner vos relations, non seulement avec les dirigeants, mais surtout avec le personnel administratif.

RECOMMANDATIONS ADRESSEES AUX REDACTEURS DE CONTENU ET DE PROGRAMME

- Faire une étude des besoins sociaux spécifiques des nouveaux immigrants âgés de 26 à 35 ans.

- Elaborer un contenu pédagogique destiné aux parents inscrits à des cours de français, langue étrangère, organisés avec le concours du Crep par des comités d'école dans lequel on retrouverait, notamment, des modules de communication reliés à l'école, du vocabulaire spécifique et des renseignements tant sur l'école et son fonctionnement que sur le système scolaire.

- Produire des cours-liens entre les sigles actuels de français langue étrangère et les cours offerts aux francophones. Ces cours seraient axés sur l'apprentissage du français écrit.

- Développer des techniques d'exploitation des médias audio-visuels, notamment 'a télévision, le film et les cassettes magnétophoniques.

- Entraîner les formateurs à des techniques d'animation des sous-groupes.

RECOMMANDATIONS ADRESSEES A LA DIRECTION DU CREP

1. Procédure administrative

- Alléger la procédure administrative tant pour les apprenants que pour les responsables d'organisme de la façon suivante:

  . assouplir la norme sur le nombre minimal d'inscriptions requis pour l'ouverture d'un cours;

  . abaisser le ratio apprenants-formateur pour le rendre concurrentiel avec le M.C.C.I.;

  . simplifier la procédure d'inscription en allocation de base;

  . allonger le délai (cinquième heure de cours) permis pour la production des pièces justifiant l'ouverture d'un cours;

  . assouplir les modalités concernant la déclaration bi-mensuelle des présences par les organismes;

  . offrir un plus large éventail de formats de cours de façon à devenir concurrentiel avec le M.C.C.I.

2. Renouvellement de la clientèle

- Préparer un plan d'action et dégager les ressources humaines et matérielles nécessaires en vue de recruter de nouveaux organismes et d'ouvrir de nouveaux locaux, notamment pour les raisons suivantes:

  . d'une part, dans les quartiers à forte concentration d'immigrants, il y a encore place à de nouveaux points de service (pensons au vide laissé par le Centre multi-ethnique); et d'autre part, il y a lieu de prospecter les quartiers à majorité francophone où les immigrants qui y habitent sont d'autant plus désireux de se franciser;

  . l'accélération du processus de décision du ministère de l'immigration va entraîner un fort accroissement de la demande et c'est maintenant que le Crep doit réagir;

  . si le Crep ne fait pas de recrutement, il risque au mieux de stagner, au pire de dépérir face à la présence d'un concurrent dynamique dans son environnement.

- Accentuer sa présence et sa visibilité, notamment de la façon suivante:

  . son directeur doit se servir davantage de son titre pour intéresser de nouveaux organismes, cultiver des relations de haut niveau avec le monde des immigrants et inspirer confiance aux responsables qui ont besoin de sentir qu'ils comptent dans leurs relations une personne de haut rang au Crep;

  . son directeur doit s'assurer de la présence et de la visibilité du Crep aux côtés des organismes d'Immigrants dans les campagnes de pression, de financement et autres, dans les congrès et colloques, de même que lors des fêtes et manifestations culturelles.

    S'il ne peut lui-même être présent, il devrait signaler son intérêt et sa solidarité par écrit ou de vive voix auprès d'un dirigeant et déléguer si possible une personne connue du monde des Immigrants pour le représenter.

  . rappelons que nos entrevues nous portent à croire que le directeur actuel est bien perçu de la part des dirigeants, mais qu'il pourrait s'exposer davantage.

3. Relations avec les organismes

- Accorder beaucoup d'importance aux relations avec le personnel des organismes, car il est aussi impérieux de se préoccuper du vécu socio-affectif du personnel administratif que de celui des apprenants dans le cas des formateurs.

- Etablir des ententes claires sur les biens et services accessibles aux formateurs entre l'organisme concerné et le Crep; y annexer un chapitre spécial concernant la photocopie.

- Mettre sur pied un service d'accueil et référence qui pourrait aussi desservir les apprenants des organismes; ce serait un argument de plus pour inciter ces derniers à s'associer au Crep, car le M.C.C.I. n'offre pas ce service.

- Chercher à offrir plus de cours de jour.

- Effectuer une expérience-pilote pour en arriver à offrir des services de garde de jour comme de soir.

- Prévenir les petits centres lorsqu'on désire y modifier l'équipe de formateurs et si possible, assurer une continuité dans l'équipe.

- Visiter si possible les organismes une fois par session pour faire le point avec un responsable.

- Eviter de donner l'impression au personnel des organismes qu'il existe des tensions ou de la confusion à l'intérieur-même du Crep ou entre le Crep et le S.E.A.

4. L'image

Dans toutes les interventions, raffermir l'image du Crep. Malgré les aléas administratifs, projeter l'image d'un centre **sûr** et **fort** qui a du pouvoir et qui sait l'exercer.

ANNEXES

QUESTIONNAIRES

SONDAGE POUR LES ORGANISMES

Note 1 : ce sondage vise deux points :

a) faire le portrait de l'organisme

b) décrire l'intéraction français-organisme de façon à évaluer le potentiel du point de vue de l'enseignement du français

note 2 : sondage effectué en entrevue

I - PORTRAIT

1. raison sociale officielle et officieuse

2. Date de fondation

3. activités autres que les cours de français

   - degré d'importance des cours de français

4. nombre d'employés
   - temps plein
   - temps partiel

5. type de financement

6. Description de la clientèle <u>générale</u> de l'organisme
   a) recrutement
      - comment ? Médias, bouche à oreille, église, etc.

      - degré de difficulté du recrutement
      - nombre de personnes

Sondage - organismes (suite)

b) type de membre

1. portrait social

- immigrant, ancien, nouveau, réfugié

- occupation

2. portrait personnel

- lieu de résidence

- sexe
- âge
- langue maternelle
- deuxième langue

II - POTENTIEL DE L'ORGANISME DU POINT DE VUE DE L'ENSEIGNEMENT DU FRANCAIS

a) Relations organisme-direction du Crep-Cecm

1. Depuis quand l'organisme offre-t-il des cours de français ?

2. En a-t-il offert en collaboration avec d'autres organismes ?

3. Comment l'organisme est-il entré en communication avec la Cecm

sondage - organismes (suite)

b) Qualité du soutien de la Cecm

1. degré de satisfaction

2. décrire le type de soutien souhaité, concernant notamment le recrutement

3. décrire le format idéal de cours
   - nombre d'heures/semaine
   - nombre de jours
   - quels jours
   - combien d'heures par jour
   - heure de début des cours
   - heure de fin des cours

c) Autres activités qui pourraient intéresser la clientèle de l'organisme étudiant le français

SONDAGE ECRIT POUR LES IMMIGRANTS

1. Sexe : (ENCERCLER) FEMME HOMME

2. Age : (ENCERCLER)

16 à 25 ans
26 à 35 ans
36 à 45 ans
46 à 55 ans
56 ans et plus

3. Année d'entrée au Canada _____

4. Langue maternelle _____

5. Langue parlée à la MAISON (SI VOUS PARLEZ PLUSIEURS LANGUES A LA MAISON, ECRIVEZ LES DIFFERENTES LANGUES)

_____

6. Langue parlée au TRAVAIL (SI VOUS PARLEZ PLUSIEURS LANGUES AU TRAVAIL, ECRIVEZ LES DIFFERENTES LANGUES)

_____

sondage - immigrants (suite)

7. Langue du JOURNAL que vous lisez : _____

   Langue de la RADIO que vous écoutez : _____

   Langue de la TELEVISION que vous regardez : _____

   Langue des MAGASINS où vous allez AUTOUR DE CHEZ VOUS : _____

8. Avez-vous des ENFANTS à l'école ? (ENCERCLER) OUI NON

   Si OUI : ils sont (ENCERCLER) A L'ECOLE PRIMAIRE

   A L'ECOLE SECONDAIRE

   AU CEGEP

   - EST-CE QUE C'EST DIFFICILE D'AIDER VOS ENFANTS A L'ECOLE ?

     (ENCERCLER) OUI NON

9. COMMENT AVEZ-VOUS APPRIS L'EXISTENCE DES COURS DE FRANCAIS ?

   (ENCERCLER)
   - par une affiche
   - par des amis
   - par une feuille distribuée à l'école à votre enfant
   - par la radio
   - par le journal
   - autre : _____

10. Avez-vous déjà suivi un cours de français dans UNE AUTRE ECOLE ?

    (ENCERCLER) OUI NON

    Si OUI : NOM DE L'ECOLE : _____

sondage - immigrants (suite)

11. Avez-vous déjà ABANDONNE un cours de français ? OUI NON

Si OUI, POURQUOI ? (Vous pouvez encercler plusieurs réponses)

J'ai été MALADE

l'école était TROP LOIN

il faisait TROP FROID dehors

j'ai TROUVE DU TRAVAIL

j'ai PERDU MA GARDIENNE

je n'AVAIS PAS DE GARDIENNE

Je n'AIMAIS PAS LA MANIERE D'ENSEIGNER du professeur

JE N'APPRENAIS RIEN d'utile pour ma vie

Je ne faisais PAS ASSEZ DE GRAMMAIRE

Je ne faisais PAS ASSEZ DE CONVERSATION

Je NE COMPRENAIS PAS les explications

c'était ENNUYANT

AUTRE : _____

12. Pourquoi avez-vous décidé de vous inscrire à un cours cette session-ci ?
(Vous pouvez ENCERCLER plusieurs réponses)

j'ai besoin de parler français A MON TRAVAIL

J'ai besoin de parler français AU PROFESSEUR DE MON ENFANT

J'ai besoin de parler français A D'AUTRES PERSONNES

Ça me permet de rencontrer d'autres personnes

sondage - immigrants (suite)

13. Voici une liste de sujets dont on pourrait parler à l'école.

Si vous pensez que c'est un sujet intéressant,

ASSURANCE-CHOMAGE

IMMIGRATION

ASSURANCE-MALADIE, HOPITAL, MEDECINE

IMPOT SUR LE REVENU

PERMIS DE CONDUIRE AUTOMOBILE
SYSTEME SCOLAIRE

LOGEMENT, CONTRAT, NEGOCIATIONS PROPRIETAIRE-LOCATAIRE

BANQUE, EMPRUNT

REPARATIONS,
ACHATS (poêle, frigidaire, etc.)

AVOCATS, POLICE

ACTIVITES CULTURELLES (Planétarium, jardin zoologique, botannique, etc.)

AUTRE : _____

14. Quelle est la meilleure période de la journée pour suivre un cours de francais ?

LE MATIN

L'APRES-MIDI

LE SOIR

15. QUEL JOUR EST LE MEILLEUR ? (Vous pouvez ENCERCLER plusieurs jours)

lundi mercredi vendredi

mardi jeudi samedi dimanche

sondage - immigrants (suite)

16. COMBIEN DE FOIS PAR SEMAINE ? (vous pouvez ENCERCLER plusieurs réponses)

deux jours

trois jours

quatre jours

cinq jours

17. CHAQUE LECON DEVRAIT DURER COMBIEN D'HEURES (vous pouvez ENCERCLER plusieurs réponses)

deux heures

trois heures

quatre heures

cinq heures

six heures

18. Aimeriez-vous suivre un cours de français pendant la fin de semaine ?

OUI NON

Si OUI, (encercler) TOUTE LA JOURNEE DU SAMEDI

TOUTE LA JOURNEE DU DIMANCHE

TOUTE LA JOURNEE SAMEDI ET DIMANCHE

SEULEMENT UNE PARTIE DU SAMEDI (Laquelle ? _____)

SEULEMENT UNE PARTIE DU DIMANCHE (Laquelle ? _____)

19. Avez-vous l'intention de continuer à étudier ?

OUI NON

Si OUI, quelle sorte de cours voulez-vous suivre ? (ENCERCLER la réponse)

a) formation professionnelle (exemple : secrétaire, comptable)

b) apprendre un métier (exemple : mécanicien, mécanicienne, coiffeuse, coiffeur)

c) finir le cours secondaire

d) autre : _____

Sondage donné en entrevue aux immigrants et réfugiés

I- IDENTIFICATION

1. Sexe

2. Age

3. Date d'entrée au pays

4. Niveau de compétence en français

5. a) langue maternelle

   b) deuxième langue

   c) langue parlée par les autres au travail

   d) langue parlée par les autres autour de la maison, dans les commerces

   e) langue des médias (presse, radio, télé) fréquentés

6. Comment avez-vous appris l'existence de nos cours ?

II- MOTIVATION

7. Qu'est-ce qui vous a incité à vous inscrire précisément maintenant ?

8. Avez-vous déjà abandonné un cours ? Si oui, pourquoi ?

9. Pour vous, personnellement, où est-ce que c'est le plus important de parler français ?

Sondage en entrevue (suite)

III- OPINION SUR LE COURS

10. Ce que vous faites dans la classe, vous aide-t-il à vous sentir mieux

- à votre travail
- dans les commerces, y inclus l'immigration,
- avec les gens
- au contact des médias : . presse
  . radio
  . télé
  . panneaux publicitaires
  . panneaux de renseignements

11. Parlez de votre professeur :

- de son genre, style, etc.
- de sa façon d'enseigner
- de ce que vous aimez beaucoup
- de ce que vous n'aimez pas

12. Nommez des activités que vous trouvez instructives et des activités que vous ne trouvez PAS instructives. Exemples :

- conversation en sous-groupe
- fêtes
- jeux (bingo, de mots, etc.)
- exercices de grammaire écrits
- écoute de cassettes
- lecture de journaux
- visionnement de films
- autre

Sondage en entrevue (suite)

13. Si vous avez déjà suivi un cours de langue (n'importe laquelle), comparez :

    - le professeur

    - la méthode

14. Si vous avez déjà suivi un cours de langue (n'importe laquelle), qu'est-ce qui vous a le plus

    - plu (ou aidé)

    - ennuyé

15. Vous avez des amis qui suivent des cours de langue ?

    Que pensent-ils de leurs cours ?